

Seleccionados ambos datos se pulsa «*Aceptar*» y se abre otra pantalla para grabar la información necesaria para completar el Buzón de Vacaciones, entre otra: titulares, personas autorizadas, dirección, modalidad de servicio contratado, móvil para recibir los avisos.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

CORREOS IRIS 6.0

P000553 | MADRID OP | 2800010 | 22/08/2016 | 17:03:34

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Buzón de Vacaciones

Completar Alta de Buzón de Vacaciones

MENÚ

Nº Contrato 2800010 - 160822 - 888504

Titulares | Personas Autorizadas | Dirección

Seleccione ○ Empresa ◉ Particular

Particulares

Nombre	Apellidos	Tipo Ident.	Nº Identificación
		OTROS	
		NIF/NIE	
		NIF/NIE	

Empresas

Nombre de la empresa	CIF/NRT

Móvil para recibir los avisos

Número de Móvil

Modalidad de servicio contratado

Tipo de entrega al final del contrato ○ Domicilio ○ Oficina de referencia

Duración 1 SEMANA

Desde | hasta

Fecha Contrato 22/08/2016 | Nº cliente tarjeta

☐ Cliente NO autoriza uso datos

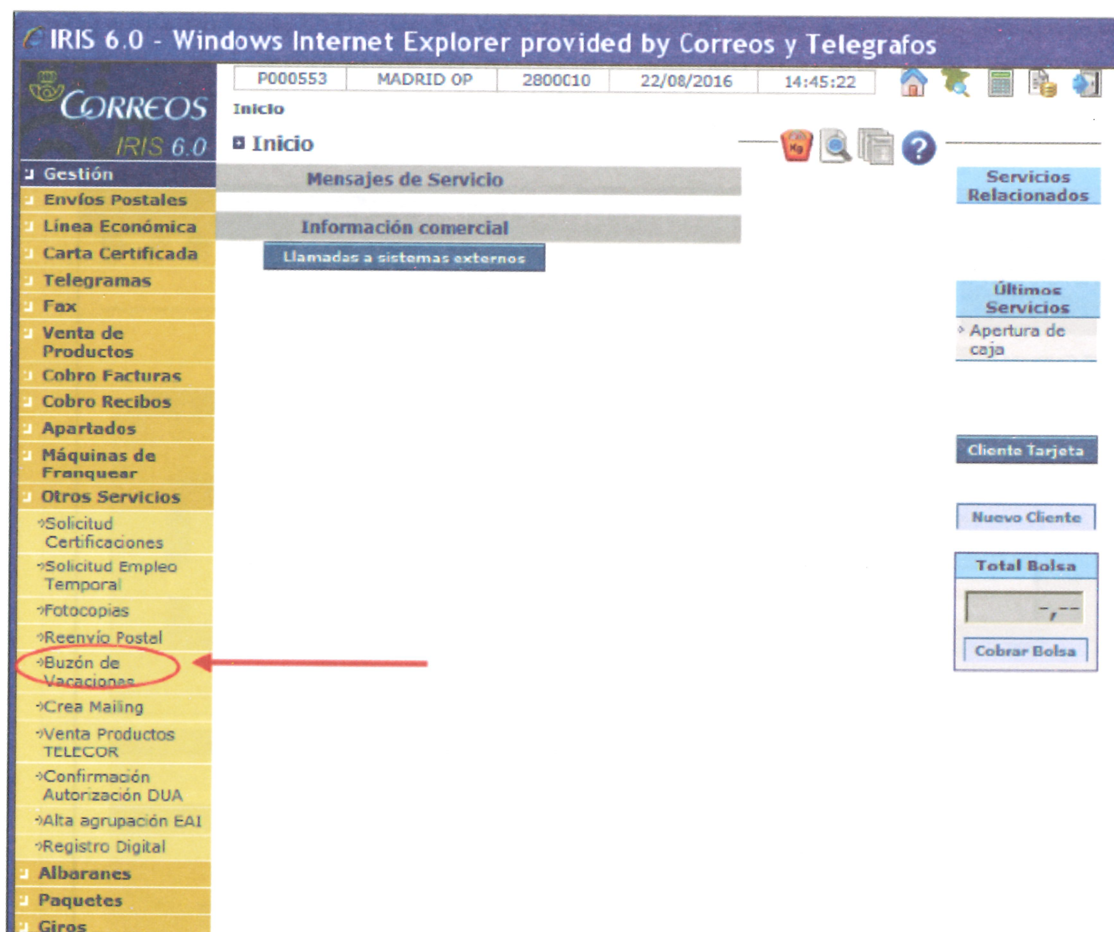
Aceptar | Limpiar | Reimprimir Contrato | Volver

Del contrato se imprimen dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado, indicando su NIP; una de ellas, junto con el condicionado ha de dársele al cliente como justificante de alta y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de aceptación de que los datos grabados son correctos. Se conservarán en el mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.

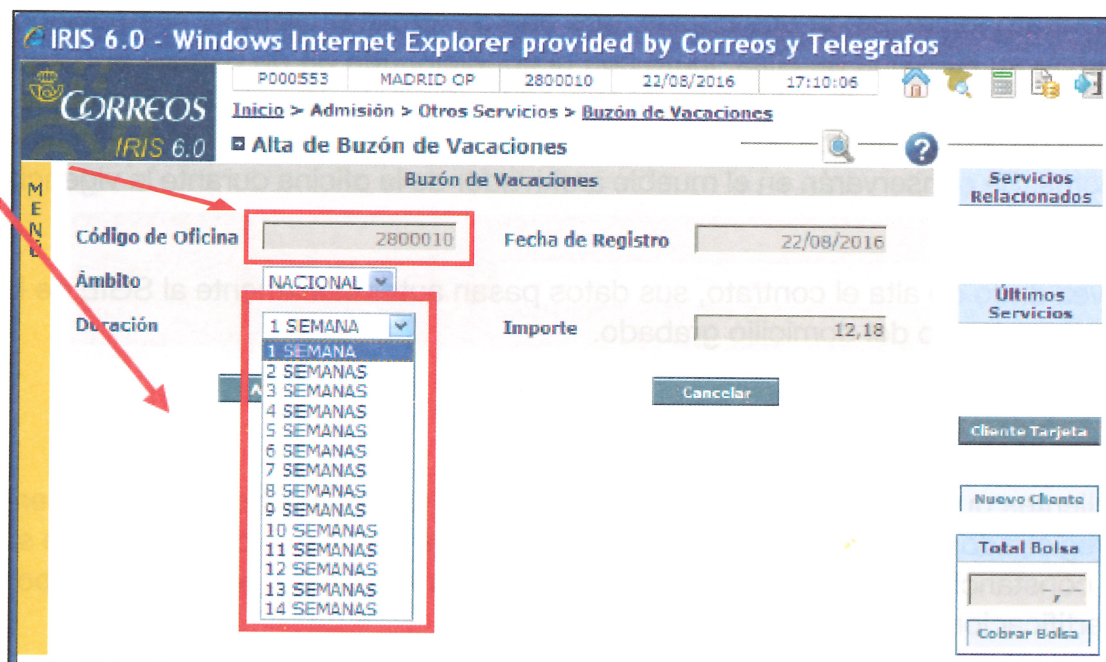
Una vez dado de alta el contrato, sus datos pasan automáticamente al SGIE de la unidad de reparto del domicilio grabado.

4. CERTIFICACIONES

Los clientes pueden solicitar el servicio adicional de Certificaciones solo de los envíos registrados que comercializa Correos, dado que son los únicos de los que se tiene constancia de la admisión o entrega. Las oficinas pueden emitir cuatro tipos de Certificaciones:



Una vez seleccionada la opción de *Buzón de Vacaciones* se accederá a la pantalla correspondiente donde se activará el ámbito que es siempre nacional y la duración del servicio.





.../...

Las tres operaciones se realizan desde la opción *Gestión>>Mantenimiento>>Buzón de Vacaciones*. Se pulsa «*Buscar*» y se selecciona el Buzón de Vacaciones correspondiente cliqueando el botón de la operación que se quiera realizar: «*Cancelar*», «*Modificar*», «*Anular*».

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

P000553 | MADRID OP | 2800010 | 22/08/2016 | 17:35:33

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones

Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

MENÚ

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato 2800010 - -

Duración

Contrato Grabados

Desde 01/08/2016

hasta 22/08/2016

Buscar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

1 >

Resultados de la Búsqueda

	Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
○	22/08/2016	1	2800010-160822-B88504	12,18	No	Activo
○	22/08/2016	1	2800010-160822-B55503	12,18	No	Activo
○	22/08/2016	1	2800010-160822-B22502	12,18	No	Inactivo
⦿	22/08/2016	1	2800010-160822-B12505	12,18	Si	Activo

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

-,--

Cobrar Bolsa

Añadir | Completar | Anular | Consultar | Volver | Cancelar | Modificar

Una vez modificados los datos o realizada la cancelación, el sistema imprime de nuevo el contrato, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado, una de ellas, junto con el condicionado se ha de entregar al cliente como justificante, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente.

Canales de comercialización:

- Oficina: a través de IRIS.
- Está previsto implantar la contratación a través de la web, aunque todavía no está disponible.

Formalización del alta en IRIS

Cuando un cliente solicite en oficinas este servicio se le facilitará un formulario para que lo presente relleno en cualquier oficina y pueda ser dado de alta en IRIS. Los datos cumplimentados deben ser cotejados con los DOI correspondientes. El alta de Buzón de vacaciones está en la ruta: *Admisión>>Otros Servicios>>Buzón de Vacaciones.*

Características del producto:

Ámbito:

- Nacional.

Duración del servicio:

- Por semanas, pudiendo contratar un mínimo de 1 semana y un máximo de 14. Si se quisiera un período más largo se tendría que formalizar otro contrato.
- La contratación se puede formalizar desde un mes hasta un día hábil antes del comienzo del servicio.

Modalidades:

El cliente al formalizar el contrato elige el tipo de entrega que desea y que podrá ser:

- Entrega en domicilio por parte de Correos de todos los sobres colectores con las garantías de un envío certificado.
- Recogida en oficina de referencia de todos los sobres colectores por el propio cliente. En cuanto a los certificados estarán en el canal avisados durante el plazo correspondiente (para recoger los envíos registrados dirigidos a otros titulares, necesitará autorización).

También puede haber recogidas esporádicas que funcionarán igual que las recogidas de los Apartados postales.

Titulares:

- Particulares: hasta 6 titulares.
- Empresas: una por contrato, aunque compartan el mismo domicilio varias empresas; en este caso tendrían que realizar tantos contratos como compañías existan. De igual modo, no podrán recibir correspondencia en el mismo Buzón de vacaciones particulares y empresas, salvo que éstos reciban la correspondencia con denominación del cargo de la empresa. En IRIS se debe informar obligatoriamente el nombre y DNI del representante, y el nombre y CIF de la empresa.

  Se puede nombrar a 3 personas como máximo autorizadas por Buzón, que podrán retirar los envíos de cualquiera de los titulares.

Características:

- La correspondencia ordinaria y los avisos de llegada se incluye en sobres colectores cuya entrega se realiza a través de SGIE.
- La correspondencia registrada se entrega bajo firma del destinatario y está sujeta a las condiciones de tiempo de permanencia avisada según clase de envío y no se guardará en el Buzón de vacaciones.
- La custodia de toda la correspondencia ordinaria y de los avisos de la correspondencia registrada se realizará en la oficina de referencia del domicilio indicado en la contratación.

Servicios adicionales:

- **Anulación:** implica dar de baja el servicio antes del inicio de la ejecución del mismo, y conlleva la devolución del importe cobrado. Es obligatorio que se solicite en la misma oficina de contratación, y el mismo día de la solicitud y que la devolución se practique del mismo modo que se efectuó el pago (tarjeta o metálico).
- **Cancelación:** se puede hacer cuando el servicio ya ha iniciado su ejecución, y el cliente decide finalizarlo. Se puede realizar en cualquier oficina o por la web (y no implica devolución).
- **Modificación:** se realiza cuando el cliente ha suscrito un contrato de Buzón de vacaciones y desea modificarlo, para ello ha de presentar relleno el impreso correspondiente junto a la documentación que en el impreso se detalla.

.../...



A partir de este momento, el sistema envía los datos a SGIE de la unidad de reparto o a la oficina (si la dirección inicial del Reenvío es un Apartado postal), a la que pertenezca el código postal de la dirección inicial del Reenvío para que esta unidad pueda llevar el control de dicho Reenvío y generar las etiquetas para los sobres colectores y enviar estos a la unidad de destino de la nueva dirección del Reenvío.

04

3. BUZÓN DE VACACIONES

Se crea para dar un servicio a los clientes para la custodia de su correo durante ausencias temporales evitando las pérdidas y deterioro de los envíos en los buzones domiciliarios y garantizando la confidencialidad y seguridad de los mismos.

El servicio también incluye, de forma gratuita y con carácter voluntario, el envío de un SMS al titular cuando reciba un envío certificado, posibilitando que él mismo o las personas que hayan sido autorizadas pasen a retirarlos evitando su caducidad.



CORREOS IRIS 6.0

MENÚ

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal

Completar Alta de Reenvío Postal

Nº Contrato 2800010 - 140722 - 10034098

Titulares | Dirección Inicial | Dirección de Reenvío

Seleccione ○ Empresa ⦿ Particular

Particulares

Nombre	Apellidos	Tipo Ident.	Nº Identificación
		OTROS	
		NIF/NIE	
		NIF/NIE	

Empresas

Nombre de la empresa	CIF

Modalidad de servicio contratado

Cambio de dirección ○ Definitivo ⦿ Temporal

El servicio se contrata por una duración de ⦿ 1 mes ○ 2 meses ○ 6 meses

Desde | Hasta 23/08/2014

Fecha de contratación 22/07/2014 | Nº cliente tarjeta

☐ No acepta la cesión de sus datos

Aceptar | Limpiar | Reimprimir Contrato | Volver

CORREOS IRIS 6.0

MENÚ

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal

Completar Alta de Reenvío Postal

Nº Contrato 2800010 - 140722 - 10034098

Titulares | Dirección Inicial | Dirección de Reenvío

Nº Apartado	☐	Oficina	
Tipo de Vía	Calle	Nombre de vía	ALISO
Tipo de numeración	Número	Bloque/Portal/Esc	
Número	23	Piso/Planta	
Puerta		C.P	28903
Localidad	GETAFE	Provincia	MADRID

Modalidad de servicio contratado

Cambio de dirección ○ Definitivo ⦿ Temporal

El servicio se contrata por una duración de ⦿ 1 mes ○ 2 meses ○ 6 meses

Desde 23/07/2014 | Hasta 23/08/2014

Fecha de contratación 22/07/2014 | Nº cliente tarjeta

☑ No acepta la cesión de sus datos

Aceptar | Limpiar | Reimprimir Contrato | Volver

Una vez grabados todos los datos en IRIS, el sistema imprime dos copias (una para el cliente y otra para la oficina) y una tercera hoja en la que aparece el condicionado del servicio que se entrega al cliente. Las dos copias del contrato han de presentarse al cliente para que firme aceptando la veracidad de los datos grabados y también ha de firmar y poner el NIP el empleado que realiza el Reenvío. Se cobra al cliente el importe del servicio.

La copia que ha de quedarse en la oficina se grapa a la solicitud o autorización que ha aportado el cliente con todas las firmas y se archiva en el mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio, según está descrito en el proceso de Archivo y Control de Documentos.



04

CORREOS IRIS 6.0

Inicio

Inicio

Gestión

Envíos Postales

Línea Económica

Carta Certificada

Telegramas

Fax

Venta de Productos

Cobro Facturas

Cobro Recibos

Apartados

Máquinas de Franquear

Otros Servicios

Solicitud Certificaciones

Solicitud Empleo Temporal

Fotocopias

Reenvío Postal

Buzón de Vacaciones

Crea Mailing

Venta Productos TELECOR

TurCorreos

Confirmación

Mensajes de Servicio

Información comercial

Llamadas a sistemas externos

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Reenvío Postal

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal

Alta de Reenvío Postal

Reenvío Postal

Código de la Oficina:	2800010	Fecha del registro:	25/03/2014
Ámbito:	NACIONAL / NACIONAL / INTERNACIONAL		
Duración:		Importe:	32,78

Aceptar | Cancelar

Servicios Relacionados

Consulta Reenvío Postal

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal

Alta de Reenvío Postal

Reenvío Postal

Código de la Oficina:	2800010	Fecha del registro:	25/03/2014
Ámbito:	NACIONAL		
Duración:	1 MES / 1 MES / 2 MESES / 6 MESES	Importe:	32,78

Aceptar | Cancelar

Servicios Relacionados

Consulta Reenvío Postal

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

Posteriormente, se procede a la grabación del resto de datos a través de las pestañas que presenta la pantalla de IRIS: titulares, dirección inicial, dirección de reenvío y modalidades de servicio contratado.

.../...

- **Cancelación anticipada:** el cliente solicita que deje de prestarse el servicio de Reenvío postal en una fecha determinada (con anterioridad a la finalización del contrato). Se puede solicitar para uno, varios o todos los titulares del contrato, aportando la documentación necesaria. Dicha operación no implica la devolución de los importes abonados.
  La cancelación se realiza en IRIS, desde: *Mantenimiento*>>*Reenvío postal*, introduciendo el número del contrato a cancelar y una vez localizado se cliquea en «*Cancelar*».
- **Modificación:** los datos de un contrato de reenvío podrán ser modificados, tanto si el error es imputable al cliente como a la propia oficina. Cuando el error sea imputable al cliente se podrán modificar los datos erróneos del contrato, siempre y cuando se mantenga la identidad de su(s) titular(es) ya que la titularidad de los contratos es personal e intransferible.
  La grabación se realiza en IRIS, desde *Mantenimiento*>>*Reenvío Postal*, se busca el contrato a modificar y se cliquea en «*Modificar*». En esta pantalla se realizan los cambios solicitados por el cliente, a excepción de los que aparecen en el apartado de "Modalidad de servicio contratado", que aparecen escritos en negrita. Una vez realizados los cambios necesarios se pulsa en «*Grabar*» y todos los datos del contrato quedarán modificados.

La efectividad de las modificaciones y/o cancelaciones solicitadas se llevará a cabo a partir de 1 día hábil después de la grabación de las mismas en IRIS. Obligatoriamente, el cliente debe presentar el alta de la suscripción al servicio de Reenvío postal cuando desee realizar una modificación o una cancelación.

Canal de comercialización:

- **Exclusivamente Red de Oficinas. Se puede contratar en todas las oficinas de Correos, independientemente del domicilio inicial y final de quien realiza la contratación del servicio. La contratación no puede hacerse por terceros, debe ir firmada al menos por uno de los titulares del contrato.**

■ Formalización del alta en IRIS

El alta de Reenvío Postal está en la ruta: *Admisión >> Otros Servicios >> Reenvío Postal*. Una vez dentro se selecciona el ámbito y la duración y se cliquea en «*Aceptar*».



04

.../...

- En el caso de personas jurídicas se contratará un servicio de Reenvío por cada entidad, independientemente de que dos o más entidades compartan la misma dirección de origen y destino. El formulario irá cumplimentado y firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio, aportando los siguientes documentos:
  - El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.
  - O en sustitución del CIF, Certificación del Registro Mercantil que contenga: los datos identificativos de la persona apoderada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.
    Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo.

Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

- El nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
- Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

Productos excluidos del servicio:

- Notificaciones en las que se haya acordado expresamente con el cliente la no reexpedición.
- No se reexpedirán al extranjero los productos cuyo ámbito es específicamente nacional, por ejemplo Paquete Azul, Paq Premium, Paq Estándar, Notificaciones.
- No se reenviarán al extranjero certificados con Aviso de recibo.
- La correspondencia dirigida a un Apartado de Franqueo en Destino.
- Los Giros y Servicios Telegráficos que están sujetos a normativa particular y devengan por la reexpedición la tarifa vigente en cada momento.
- Los envíos urgentes quedan exentos de cumplir con los plazos de entrega estipulados (pierden el carácter de urgencia).

Periodicidad:

- Los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.

Plazo de entrega:

- Nacional: entre 1 día (dentro de la misma localidad) y 3 días (a otra provincia) dentro de España.
- En el ámbito internacional, depende de los países de destino.

Servicios adicionales:

- **Anulación:** consiste en la finalización del contrato con la devolución del importe cobrado al cliente. Solamente se podrá realizar el mismo día de la contratación y en la misma oficina donde se ha realizado el alta. Se formaliza desde el menú *IRIS>>Mantenimiento>>Reenvío Postal*, introduciendo el número del contrato, se pulsa «*Buscar*» y una vez IRIS devuelve el Reenvío se selecciona y se cliquea en la opción «*Anular*».

.../...

2. REENVÍO POSTAL

Se trata de un servicio que permite que un destinatario siga recibiendo su correspondencia, durante un período de tiempo limitado, cuando se cambia de domicilio. Para su contratación, se le facilita al cliente el formulario que deberá cumplimentar para proceder posteriormente a su alta en IRIS.

En el caso particular de clientes que sean titulares de un Apartado (excepto Franqueo en Destino) y deseen que los envíos que llegan a su domicilio sean reexpedidos al Apartado, deberán contratar en todo caso el servicio de Reenvío postal.

Características del producto:

Ámbito:

- Nacional e internacional.

Duración del servicio:

- 1, 2 o 6 meses. El formulario que debe cumplimentar el cliente recoge la duración elegida por el titular en cada caso así como las fechas de inicio y fin del servicio.
- Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a los ofrecidos, se pueden combinar estos últimos hasta conseguir el plazo deseado, por ejemplo, para un año, dos de 6 meses.

El reenvío se hará efectivo a partir de la fecha indicada en el contrato (como mínimo un día hábil después de la fecha de contratación); el plazo máximo con el que puede contratarse antes de empezar a prestarse es de un mes.

Modalidad:

- **Cambio de dirección definitivo:** en este caso, tras finalizar el periodo de contratación (1, 2 o 6 meses), la correspondencia dirigida a la dirección original del titular pasará a tratarse bajo el procedimiento establecido para los envíos devueltos.
- **Cambio de dirección temporal:** la correspondencia, una vez expirado el periodo de contratación del servicio (1, 2 o 6 meses), será dirigida a la dirección original del solicitante, volviéndose a entregar en esa dirección postal con normalidad.

Titulares:

Los titulares que soliciten el servicio pueden ser tanto particulares (personas físicas) como empresas (personas jurídicas):

- En el caso de particulares, una misma solicitud podrá incluir un máximo de seis titulares, siempre que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío; el servicio se prestará para toda la correspondencia dirigida a los titulares que figuren en la solicitud, pudiendo darse la circunstancia de que en una misma dirección postal sólo algunos de los destinatarios hayan solicitado el servicio de Reenvío, debiendo reexpedirse únicamente la correspondencia dirigida a éstos.

  Se presentará el formulario de suscripción cumplimentado y firmado por todos los que suscriben el servicio junto con el DNI original de la persona que presente dicha suscripción (que tiene que coincidir con uno de los titulares) y fotocopias del DNI del resto de titulares (las fotocopias solo para comprobar firma y cotejar datos, no se quedan archivadas en la oficina).

.../...



1.4.3. Apartados FD/CCRI

Apartado en el que se permite sólo la recepción de Cartas y Tarjetas postales (hojas pedido de librería y llaveros con número clave de identificación) de ámbito nacional y correspondencia comercial respuesta internacional (CCRI) en el ámbito internacional, enviadas con carácter ordinario, y cuyo formato haya sido previamente autorizado por la oficina. En el caso del CCRI el formato deberá estar homologado por los Servicios Comerciales de Correos.

No se admitirán envíos registrados dirigidos a Apartados con franqueo en destino. En los casos que por error se hayan admitido, la oficina donde está el Apartado procederá a la entrega de los envíos como cualquier correspondencia registrada. Cuando el cliente final del Apartado en destino se niegue a recibir correspondencia registrada, se procederá a su devolución inmediata al remitente como correspondencia rehusada.

La operativa de suscripción en lo relativo a la documentación que tiene que aportar el cliente es idéntica a la del resto de Apartados, con la excepción de que en este caso solo pueden tener un suscriptor, y que el cliente deberá entregar dos sobres o facsímiles de los envíos a franquear en destino/CCRI en el que posteriormente deberá añadir el número de Apartado concedido; se debe comprobar que el sobre o tarjeta de Franqueo en Destino cumple con las características de dicho servicio.

Estos Apartados tienen una Fianza de franqueo (garantía), por lo que el interesado fijará una estimación del número de envíos que prevé recibir mensualmente, número que servirá de base para calcular el importe que, en concepto de fianza, tendrá que depositar el cliente y que actualmente está estipulado en el 40% del franqueo correspondiente a esa previsión de envíos a recibir durante un mes.

Si de forma permanente, a lo largo del año, el número real de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales, se podrá proceder al ajuste de la garantía en el momento de la renovación.

Las tarifas de los Apartados FD/CCRI se aplican según el siguiente cuadro:

Tarifas

- Suscripción Franqueo en Destino/CCRI (anual).
- Renovación FD/CCRI (anual).
- Suscripción Franqueo en Destino (trimestral).
- Tarifa por la entrega de cada respuesta recibida CCRI, establecida en dos zonas, Europa o resto de países:
  - — Hasta 50 gramos.
  - — Más de 50 gramos hasta 100 gramos.
  - — Más de 100 gramos hasta 250 gramos.

Estos Apartados no disponen de casillero por lo que el cliente pasa a retirar los envíos y la entrega se realiza con la periodicidad que se determine por el cliente, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran.

Tarifas

- Una tarifa por suscripción de cada Apartado individual dependiendo del tamaño del casillero contratado (solo se abona el primer año) y de la modalidad elegida (anual, trimestral o mensual):
  - S (39 x 60 x 8,5 cm).
  - M (39 x 60 x 17 cm).
  - L (39 x 60 x 34 cm).
  - XL (39 x 60 x 51 cm).
- Por la renovación de cada Apartado (solo en la suscripción anual).
- Por titular adicional hasta un máximo de cinco:
  - Suscripción (en el momento del alta del titular adicional).
  - Derecho de uso (anual, trimestral o mensual).

Correos depositará en el Apartado los envíos ordinarios y de paquetería Paq Estándar y Paq Premium.

Si las dimensiones de la paquetería son superiores a las del Apartado, o se trata de envíos registrados de otra modalidad, o Paq Estándar y Paq Premium con valores añadidos, se dejará una Tarjeta de aviso para su posterior recogida. El envío objeto será entregado en el casillero del Apartado postal junto con un albarán de entrega del envío. Dicho albarán habrá de ser firmado por el destinatario del envío y posteriormente depositado en el casillero instalado en las oficinas de Correos para tal fin.

Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado, en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario en el Apartado.





En algunos supuestos, los clientes destinatarios titulares de Apartados autorizan por escrito a la Unidad de Distribución para que sus envíos, en cuya dirección consta sólo el domicilio, sean depositados en los respectivos Apartados. Una copia de la autorización de depósito de entrega en los Apartados debe estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del Apartado correspondiente.

Una vez clasificados los envíos ordinarios en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la oficina. En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, previamente se habrán dado de alta los envíos en Unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Deberá facilitarse a la oficina una copia de la autorización del destinatario. **Queda exceptuado de este procedimiento, la entrega de notificaciones administrativas**, que por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa.

Este procedimiento se aplicará tanto a las Unidades que comparten local como a aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximos o, en todo caso, se asegure la puesta a disposición de la oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual, teniendo en cuenta el tipo de productos para los que se amplía la autorización y preservando siempre tanto la trazabilidad de los mismos como la calidad asociada a cada uno de ellos como obligación necesaria. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la Unidad de reparto para su correcto tratamiento y clasificación.

1.4.2. Apartados 24/7

Mediante la contratación de este servicio, el cliente podrá acceder al casillero del Apartado postal las 24 horas los 7 días de la semana, en aquellas oficinas que cuentan con un espacio habilitado para ello. El acceso a las instalaciones donde se encuentre ubicado el Apartado será mediante la utilización de una tarjeta personal que identifica al usuario y la apertura del mismo se realizará con una llave que se entregará al titular, cuando se contrate el servicio.

El precio del servicio de entrega de envíos en Apartados postales 24 horas se establece en función del tamaño del casillero contratado, y se aplica según se establece en el siguiente cuadro:

Si el primer titular solicita la baja del Apartado, o no se produce la renovación en el período previsto, se considerará cancelada totalmente la suscripción, no pudiendo los titulares adicionales quedar en la condición de primero, aunque esto conlleve dejar sin servicio al resto de titulares del Apartado.

Es responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los titulares adicionales la cancelación del servicio, quedando exonerada la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. de cualquier obligación con respecto al resto de los titulares.

1.4. Cuestiones específicas de los diferentes tipos de Apartados

1.4.1. Apartados particulares

La tarifa por contratar un Apartado particular se aplica según se muestra en el siguiente cuadro:

Tarifas

- **Apartado anual:**
  - — Por suscripción de cada Apartado individual (sólo se abona el primer año).
  - — Por la renovación de cada Apartado (anual).
  - — Por titular adicional hasta un máximo de cinco:
    - Suscripción (en el momento del alta del titular adicional).
    - Derecho de uso (anual).
- **Apartado trimestral:**
  - — Por suscripción de cada Apartado individual.
  - — Por titular adicional hasta un máximo de cinco:
    - Suscripción (en el momento del alta del titular adicional).
    - Derecho de uso (trimestral).

La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura sólo el número de Apartado, se entregarán de forma personalizada al titular del mismo o a las personas autorizadas por éste.





días desde la fecha de rechazo, bien para que el cliente renueve el Apartado pagándolo al contado en la oficina, o bien para que la oficina proceda a darlo de baja.

Si alguna domiciliación es devuelta, el Apartado queda en situación de "Pendiente de renovar", debiéndose hacer las gestiones (contactar con el cliente y explicarle la situación) para su renovación en metálico o su baja.

Un cliente puede cambiar la forma de pago de la renovación de un Apartado durante todo el período de vigencia de contrato (excepto el mismo día de la fecha de próxima renovación), para que sea efectivo en el próximo ejercicio.

1.3. Baja de Apartados postales

Deberán darse de baja los Apartados en el Sistema IRIS cuando:

- El titular o primer titular lo solicite: el titular del Apartado puede cancelar la suscripción en cualquier momento, entregando la llave del casillero en la oficina que procederá a registrar la baja.

  La cancelación del Apartado a petición de los titulares no genera devolución de importe alguno al cliente, salvo en el caso de los apartados FD en que se procede a la devolución de la fianza por la oficina, previa liquidación de los envíos pendientes de retirada.

  Las bajas de los Apartados se realizan accediendo al sistema IRIS Menú *Admisión>>Apartados>>Mantenimiento>>Contratación Apartados*. En las pantallas que informa IRIS, se localiza el tipo y número del Apartado que hay que dar de baja, pulsando el botón «*Baja*» una vez comprobados los datos del Apartado. Introducidos los datos del Apartado que va a causar baja, el sistema solicita introducir el impreso para su validación. Ésta se hace con un folio en blanco, que se imprime dos veces, uno de los cuales se entrega al cliente como resguardo de la baja, y el otro se archiva en la oficina, una vez firmado por el cliente.

- Transcurrido el plazo de renovación no se ha abonado el importe correspondiente: se realiza accediendo al sistema IRIS Menú *Admisión>>Apartados>> Mantenimiento>>Contratación Apartados*. En las pantallas que informa IRIS, se localizan el tipo y números de Apartados que hay que dar de baja, por haber transcurrido el plazo de renovación pulsando el botón «*Baja no renovado*», desplegando la opción Estado y seleccionando «*No renovado*». En estos casos no hay que introducir ningún impreso en la validadora.

  En el caso de los Apartados FD no renovados a tiempo, la fianza queda a disposición de Correos en concepto de compensación por haber mantenido la prestación del servicio más allá del período contratado sin contraprestación económica del suscriptor.

Siempre que se produzca baja de un Apartado ya suscrito se procederá a la sustitución de la cerradura, bien por intercambio con la de otro de los no contratados o por reposición de una nueva.

1.2. Renovación de Apartados postales

Solo pueden renovarse los Apartados de contratación anual (no los trimestrales o mensuales) de acuerdo con el siguiente criterio:

- Los Apartados anuales contratados con anterioridad al 15 de junio de 2015: la fecha de renovación seguirá correspondiendo con el año natural (desde el 16 de diciembre hasta el 30 de enero).
- Los Apartados contratados a partir del 15 de junio de 2015: la fecha de renovación será la misma fecha de contratación más 1 año y podrá renovarse desde 15 días antes a la fecha de caducidad y hasta 30 días después.

Existen tres formas de renovación: pago al contado, pago diferido y pago domiciliado.

- **Pago al contado:**

IRIS mostrará un mensaje indicando los Apartados que se han de renovar y, para que el titular del Apartado tenga conocimiento, se depositará en el casillero correspondiente un aviso de renovación; dicho aviso de renovación se genera en el menú: *Gestión>>Listados>>Apartados>>Generación avisos de Renovación*; cuando falten 5 días de plazo sin que el cliente haya renovado el Apartado se genera un segundo aviso.

Estos avisos se generan exclusivamente para pago al contado, nunca para domiciliación bancaria o pago diferido.

- **Pago diferido:**

Solo afecta a clientes con contrato que incluyan en dicho contrato apertura y renovación de Apartados. En estos casos, la oficina no tiene que hacer ninguna gestión ya que se renuevan automáticamente el mismo día de la fecha de "Próxima Renovación".

Si algún cliente no quisiera que su Apartado fuera renovado, tendría que darlo de baja mediante información expresa de Comercial a Red de Oficinas.

En el caso de un cliente que suscribe un Apartado con pago al contado y que posteriormente realice un contrato comercial con Correos, si quiere pasar el cobro de la renovación del Apartado al contrato comercial formalizado, tendrá que modificar la modalidad de renovación de pago de al contado a pago diferido.

- **Domiciliación bancaria:**

Es imprescindible contar con la solicitud formal y por escrito del cliente, en la que informe de la cuenta bancaria donde quiere que se le pase el cargo. La autorización para la renovación de Apartados por domiciliación bancaria puede ser hecha en el momento de la suscripción del Apartado, marcando el cliente el check correspondiente en el impreso de suscripción, o a posteriori, rellenando la "Autorización para la domiciliación de Apartados Postales y FD".

Cuando IRIS procese los Apartados con pago domiciliado que han sido rechazados por el banco, se mostrará un nuevo aviso durante cinco días indicando que hay 30



Se cobra el importe total que refleja IRIS (en el caso de Apartados franqueo en destino la cantidad a cobrar incluirá la cantidad determinada como garantía de franqueo, 40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes).

El pago de la suscripción del Apartado se podrá hacer en metálico, tarjeta crédito o débito y tarjeta de cliente o mediante pago diferido de uso exclusivo para aquellos clientes que indique el departamento de comercial y que tengan contrato con Correos.

Se entrega al cliente la fotocopia del formulario de suscripción validado por la aplicación, junto con el tique de caja o factura. Si el Apartado dispone de casillero (con carácter general particulares y 24/7), se entrega una llave al titular del mismo, quedando una copia en poder de la oficina.

Correos no se hará responsable de la pérdida de la llave, siendo su uso y custodia de la exclusiva responsabilidad del titular del Apartado. El casillero del Apartado postal es propiedad de Correos, debiendo el titular usar el casillero para el servicio al que está destinado y velar por su buen uso y cuidado.

Es necesario informar al cliente que siempre que haya cambios en los datos que facilita en el impreso de suscripción debe comunicarlos para que se puedan actualizar en la base de datos y así poder prestar un mejor servicio.

La oficina archiva las suscripciones de Apartados, separando las de uno u otro tipo. Las solicitudes de suscripción, junto con la documentación requerida, deben permanecer archivadas en la oficina mientras el Apartado no cause baja.

Si el interesado es una entidad u organismo público la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que han de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

- El nombramiento en el cargo de la persona que la firma.
- La norma o documento acreditativo de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
- Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

Si se trata de persona jurídica u organismo público, es necesario quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación, y el empleado debe firmar y detallar su NIP como prueba de haber cotejado todos los datos.

Los clientes que quieran recibir un SMS gratuito cuando reciban un envío registrado en su Apartado deben indicar en la documentación de contratación su número de teléfono móvil (no fijo) que deberá ser grabado a la hora de formalizar la contratación o mantenimiento en IRIS; de esta forma cuando llega un envío registrado para ser entregado en un Apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema genera un mensaje SMS al teléfono móvil del titular del Apartado, indicándole que tiene a su disposición un envío registrado. Este servicio solo se presta en Apartados postales situados en Oficinas Técnicas.

Una vez cumplimentada la documentación se accede a *IRIS>> Admisión>> Apartados >>Contratación* y se registran los datos del formulario, posteriormente se valida mecánicamente, asignando el número de Apartado y emitiendo tique o factura por el cobro. Solo se ha de validar una vez el formulario; cuando se haya firmado por cliente y operador, se realizará una fotocopia del mismo.



- Anexo Ib: solicitud de alta de otros titulares (cuando se desea dar de alta a más de un titular).
- Impreso suscripción Apartado postal 24/7.
- Anexo II: suscripción del servicio de Apartado “Franqueo en Destino”.

Las solicitudes deben presentarse sin tachaduras ni enmiendas, si las lleva se debe indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este documento se indicará la duración de la contratación del Apartado, anual o trimestral (cuando se trate de un Apartado 24/7, también puede ser mensual). Si el Apartado es anual, el solicitante tiene la posibilidad de marcar el chek de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del contrato de Apartado. Los Apartados trimestrales o mensuales no admiten renovación, una vez cumplido el plazo, se dan de baja automáticamente.

En los Apartados postales sólo podrán recibir correspondencia los titulares de los mismos. Los Apartados particulares y 24/7 pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco y tres autorizados. Los apartados FD tendrán un único suscriptor o titular; en el caso de que haya titulares adicionales será necesaria la conformidad de todos los titulares para formalizar la contratación.

Con la petición, el interesado, si es persona física, debe presentar el original del documento oficial de identificación personal; en el mismo acto se comprueba su veracidad, devolviéndose éste a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo. El empleado debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber cotejado todos los datos. Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia del mismo.

Si se trata de una persona jurídica, la solicitud llevará el sello de la entidad e incorporará los datos y la firma de la persona con capacidad suficiente para representarla a estos efectos. Y se acompañará de alguno de los siguientes documentos:

- El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión por el firmante de dicho poder suficiente.
- Certificación del Registro Mercantil que contenga:
    - Los datos identificativos de la persona apoderada.
    - Los datos de la persona jurídica a la que representa.
    - Los poderes otorgados, que acreditan la representación de dicha persona jurídica; igualmente si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

Parte_02 Otros servicios prestados en Oficinas

1. APARTADOS POSTALES

Se entiende por Apartado una dirección postal existente en las oficinas de Correos, asignada a una persona física, jurídica, institución pública o privada, de forma singularizada y consistente en un número o serie alfanumérica, y que permite la recepción de cualquier tipo de envíos de los que circulan por Correos. En la dirección del envío podrá figurar el nombre de la persona que suscribe el servicio y el número de Apartado, o sólo el número de Apartado.

Actualmente, Correos cuenta con tres tipos de Apartados postales: particulares, 24/7 y Franqueo en destino/CCRI.

El depósito de envíos se hará en casilleros cerrados, ubicados en dependencias postales; cuando no existan casilleros disponibles o el volumen, tamaño o naturaleza de los envíos lo exija, la correspondencia se deposita en el interior de las oficinas. Existe la posibilidad de entrega a domicilio de un Apartado postal como servicio adicional y previo pago de la tarifa correspondiente.

La vigencia del Apartado será de fecha a fecha, es decir, en los anuales desaparece el año natural, igualmente ocurrirá con los trimestrales y mensuales, con la excepción de los Apartados anuales suscritos con anterioridad al 15/06/2015 (fecha de la modificación del proceso de suscripción de Apartados), en los que la vigencia sigue siendo el año natural.

1.1. Contratación de Apartados postales

Correos garantiza el secreto de la titularidad del Apartado, que sólo podrá ser revelada en los supuestos legalmente previstos.

La edad mínima para poder contratar el servicio de Apartado es de 18 años, salvo que se trate de un menor emancipado, en cuyo caso, se considerará válida dicha contratación.

El servicio de Apartados postales se formaliza previa suscripción y abono de la tarifa correspondiente. Las oficinas auxiliares podrán prestar este servicio gestionando la suscripción a través de la oficina de nivel técnico de la que dependan.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un Apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la solicitud correspondiente dirigida a la oficina donde quiere hacer uso del Apartado. Los diferentes impresos de solicitud para la suscripción de Apartados son:

- Anexo Ia: suscripción del servicio de Apartado postal (para Apartados particulares).

esta alianza (la primera de este tipo que se firma con una entidad bancaria en nuestro país), se sigue avanzando en el objetivo de ampliar la oferta de servicios a los ciudadanos y las pymes; mientras que esta entidad se beneficia de la capilaridad y total cobertura territorial de Correos para adaptarse a los cambios de su sector y a las necesidades de sus clientes.

El nuevo servicio 'Correos Cash' permite ingresar y retirar efectivo, ingresar cheques, enviar dinero a un tercero o solicitarlo al propio domicilio del cliente en una de las 2.400 oficinas de las que Correos dispone.

En la primera fase de implantación, ya en marcha, los clientes pueden realizar ingresos de efectivo con su número de cuenta y documento de identidad. En la segunda fase, que se inicia en el mes de marzo, los clientes pueden disfrutar de todos los servicios y, además, gestionarlos de forma rápida y eficaz a través de la app del banco.

La iniciativa es un buen indicador de que Correos continúa apostando por la innovación, abriendo nuevas líneas de negocio en la prestación de servicios que pueden resultar interesantes para otras entidades en el futuro.



El servicio para la entrega urgente y efectiva está adaptado en precios y pesos estándar para estos productos que oscilan entre los 6, 11, 16 y 21 kilogramos. Los vendedores que utilicen este servicio dispondrán de recogidas a domicilio, además de la posibilidad de crear su propia página web, así como la entrada y posicionamiento en diversos marketplaces a través de la plataforma Comandia.



- **Cestas Navidul:**

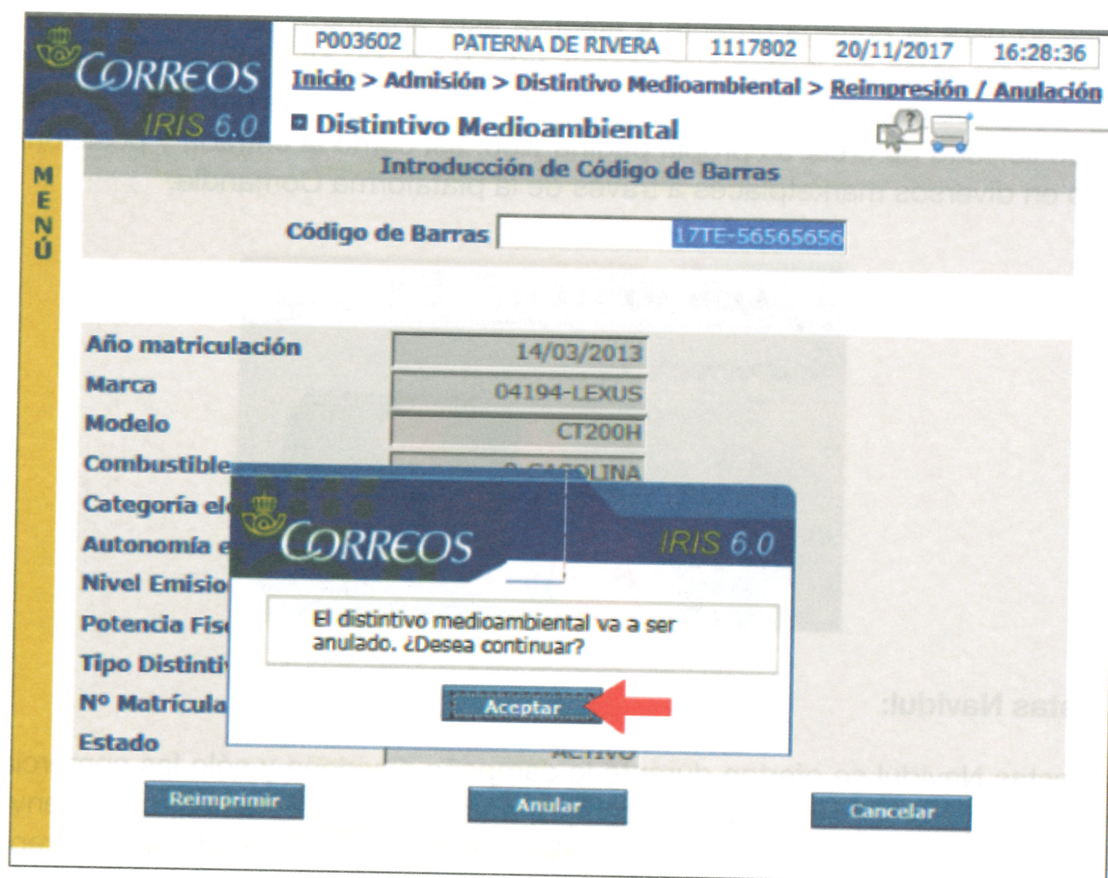
Las Cestas Navidul se ofertan durante la campaña navideña y sólo las comercializa Correos y los supermercados Alcampo, a un precio de 84 euros, con el envío incluido, con un descuento exclusivo de 5 euros para los empleados de Correos. La cesta se puede adquirir tanto en las oficinas de Correos como en TuCorreos, la tienda online.

Al cliente se le da la posibilidad de recoger la cesta en la oficina de Correos o que se le lleve a su domicilio a través de Paq Estándar.



- **Acuerdo Banco Mediolanum:**

Correos y el Banco Mediolanum han alcanzado un acuerdo pionero para la prestación de servicios en efectivo y cheques a través de toda la red de oficinas. Con



Un distintivo anulado no puede reutilizarse, debe ser inutilizado y destruido de forma segura. Solo es posible realizar la anulación del distintivo el mismo día de su venta.

La anulación de operaciones requiere la autorización del Jefe de la oficina. En caso que el usuario no tenga perfil de Jefe de oficina, IRIS mostrará un mensaje informando de que la operación no está autorizada, debiendo solicitar la autorización por el procedimiento habitual de anulación de operaciones.

9. OTROS

Correos, en su estrategia de diversificación, llega también a acuerdos más locales y durante un período determinado de tiempo. Destacaremos dos: la campaña para el envío de naranjas desde la Comunidad Valenciana y la venta de Cestas Navidul.

- **Campaña de envío de naranjas:**

Correos ha activado un servicio especial dedicado a los productores de naranjas de la Comunidad Valenciana para que se puedan distribuir sus productos destinados a la venta online por paquetería a sus compradores.

Este servicio está pensado para que la entrega de las naranjas y otros cítricos se realice con urgencia y efectividad. La campaña coincide con la temporada de la recogida de cítricos, de octubre-noviembre, y finalizará a lo largo del primer trimestre del año.



P003602	PATERNA DE RIVERA	1117802	20/11/2017	14:19:32

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Admisión > Distintivo Medioambiental > Reimpresión / Anulación

Distintivo Medioambiental

MENÚ

Introducción de Código de Barras

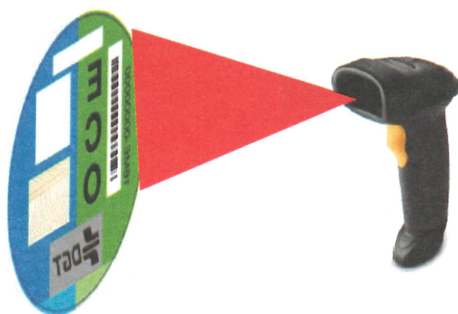
Código de Barras 17TE-56565656

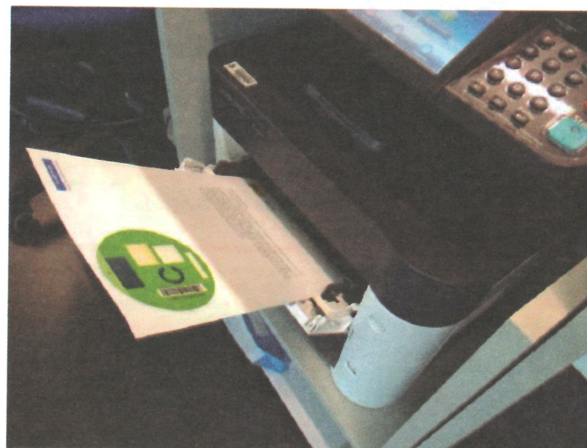
Año matriculación	14/03/2013
Marca	04194-LEXUS
Modelo	CT200H
Combustible	0-GASOLINA
Categoría electrica	HEV
Autonomía electrica	0.00
Nivel Emisiones EURO	EURO 5
Potencia Fiscal	12.49
Tipo Distintivo	Turismo Eco
Nº Matrícula	7501HPG
Estado	ACTIVO

Reimprimir | Anular | Cancelar

- **Anulación:**

En caso de que la impresión haya sido defectuosa y el distintivo haya quedado inutilizado se debe anular accediendo a «*Reimpresión/anulación*». Se captura el Código de barras y se pulsa en «*Anular*». Una ventana emergente solicita la confirmación de la anulación, se acepta y se descuenta de la bolsa el importe del distintivo y en el tique de compra queda reflejada la anulación.





Se verifica que el documento está correctamente dispuesto en la impresora multifunción y se pulsa sobre *«Impresión de Distintivo Mediambiental».*

Sobre el distintivo se imprimen los datos del vehículo y en aquellas comunidades que tienen dos lenguas oficiales, se imprime un texto con la traducción de la comunicación de la DGT.

El importe sube a la bolsa del usuario y se cobra por el procedimiento habitual de venta en IRIS.

- **Reimpresión:**

En caso de que la impresión no se haya realizado y el distintivo no se haya deteriorado, se puede realizar una reimpresión en el mismo distintivo con la misma numeración, accediendo a *«Reimpresión/Anulación»*, capturando el Código de barras y pulsando sobre *«Reimprimir».*



La reimpresión solo es posible el mismo día de la venta y no supone un incremento en el importe a pagar por el cliente. El sistema solo permite dos reimpresiones del distintivo sin contar con la impresión inicial.





Se acepta la ventana emergente informativa para poder continuar.

P003602 | PATERNA DE RIVERA | 1117802 | 15/11/2017 | 14:18:12

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Admisión > Distintivo Medioambiental > Impresión distintivo

■ Datos de Verificación del Vehículo

Datos de Verificación del Vehículo

Año matriculación	15/11/2011
Marca	04194-LEXUS
Modelo	CT 200 H
Combustible	0-GASOLINA
Categoría electrica	HEV
Autonomía electrica	0.00
	EURO 5
	12.49
	4444HHB
	rismo Eco

CORREOS IRIS 6.0

Por favor, revise si los datos devueltos por la DGT son correctos

Aceptar

Cancelar

Servicios Relacionados | Últimos Servicios | Cliente Tarjeta | Nuevo Cliente | Total Bolsa -,-- | Cobrar Bolsa

MENÚ

Se comprueba el *Tipo de Distintivo* y se selecciona del almacén de la Oficina un distintivo ambiental que corresponda a la categoría del vehículo indicada.

P003602 | PATERNA DE RIVERA | 1117802 | 15/11/2017 | 14:19:17

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Admisión > Distintivo Medioambiental > Impresión distintivo

■ Datos de Verificación del Vehículo

Datos de Verificación del Vehículo

Año matriculación	15/11/2011
Marca	04194-LEXUS
Modelo	CT 200 H
Combustible	0-GASOLINA
Categoría electrica	HEV
Autonomía electrica	0.00
Nivel Emisiones EURO	EURO 5
Potencia Fiscal	12.49
Nº Matrícula	4444HHB
Tipo Distintivo	Turismo Eco
Código de Barras	

Impresión de Distintivo Medioambiental | Cancelar

Servicios Relacionados | Últimos Servicios | Cliente Tarjeta | Nuevo Cliente | Total Bolsa -,-- | Cobrar Bolsa

MENÚ

Se introduce el código de la etiqueta con la pistola de captura de código de barras. Seguidamente se deposita el distintivo ambiental en la bandeja auxiliar de la impresora multifunción, ajustando el ancho del alimentador al tamaño DINA4. El distintivo tiene que colocarse con la cara de impresión hacia arriba, de forma que el logo de la DGT se introduzca primero en la impresora y la etiqueta lo último.

A continuación se informan los siguientes datos obligatorios:

- Número de matrícula del vehículo.
- Tipo de documento.
- Número de documento.

En caso que la petición no la realice el titular del vehículo, se marca el check «*Persona Autorizada*». Se pulsa «*Buscar*» y se presentan los datos del vehículo para su verificación.



Los distintivos ambientales se confeccionan en las Jefaturas Provinciales de la DGT y, gracias a un acuerdo de colaboración con la DGT, también en las oficinas de Correos. En las oficinas de Correos se pueden realizar hasta tres solicitudes anuales de confección de distintivos ambientales, si un cliente precisa de un mayor número de impresiones deberá dirigirse a la DGT.

Para solicitar el distintivo ambiental de un vehículo el cliente tendrá que aportar la siguiente documentación:

- Permiso de circulación del vehículo.
- Documento de identificación del solicitante: titular del vehículo o persona autorizada. El empleado comprueba su veracidad y no archiva ningún documento en la oficina.

Tipo de distintivo según vehículo (turismo o motocicleta) y categoría:

Tipo de distintivo
• Turismo Cero
• Turismo Eco
• Turismo C
• Turismo B
• Motocicleta Cero
• Motocicleta Eco
• Motocicleta C
• Motocicleta B

- **Impresión del distintivo:**

Dentro del menú *Admisión* en el apartado «*Distintivo medioambiental*» se accede a «*Impresión distintivo*».



A rellenar exclusivamente por la Oficina de Correos:

Codired .... Nº referencia ....

La firma de la presente solicitud ha sido realizada en presencia del personal de la oficina de Correos
La documentación acompañada a la solicitud de préstamo para su estudio por parte del Banco ha sido presentada en original por el primer solicitante y fotocopiada por el personal de la oficina de Correos.

Sello de la Oficina de Correos

Los pasos a realizar son los siguientes:

- Se fotocopia la documentación y la solicitud.
- Se devuelven al cliente los originales de la documentación y una fotocopia sellada de la solicitud.
- Se introduce la solicitud original y las fotocopias de la documentación en el sobre destinado a la Unidad de Servicios Financieros (Madrid). El sobre tiene que enviarse como Paq Premium con modalidad de entrega en domicilio y con cargo al contrato de Oficinas.
- No se tienen que archivar ningún documento ni dato del cliente de estas operaciones, ni en archivo físico ni en fichero electrónico.

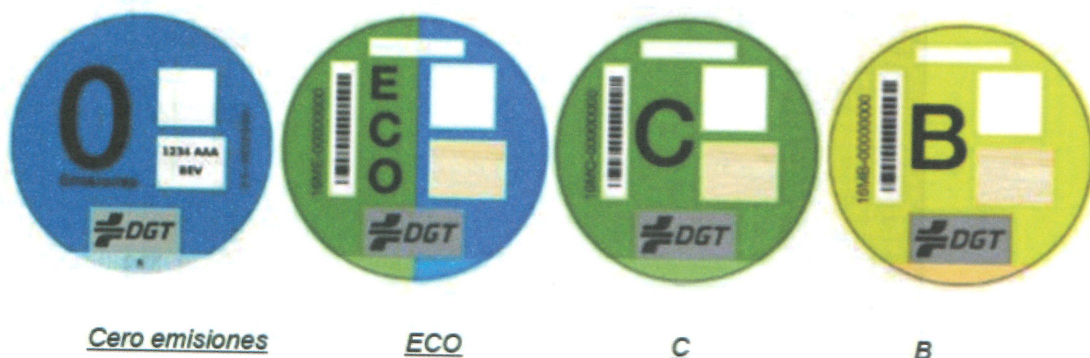
En caso de que faltase algún dato o documentación, desde la Unidad de Servicios Financieros se contactará con el cliente indicándole un número de referencia. Y para solucionar la incidencia, el cliente deberá aportar la nueva documentación y/o nuevo formulario de solicitud en la misma Oficina donde tramitó la solicitud.

En este caso el empleado de la oficina repetirá todos los pasos anteriores, pero anotando en las fotocopias y/o solicitud el número de referencia que aportará el cliente.

8. DISTINTIVO AMBIENTAL DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO

La Dirección General de Tráfico (en adelante DGT) ha clasificado e identificado los vehículos matriculados en función de los niveles de contaminación que emiten.

Son cuatro los distintivos ambientales creados por la DGT en función del impacto medioambiental de los vehículos, con previsión de ampliar esta clasificación a cuatro distintivos más, para categorizar a las motocicletas y vehículos ligeros.



Cero emisiones | ECO | C | B



04

Una vez que pulsamos el botón Aceptar, obtenemos el ticket de venta con el PIN

Introduzca papel en la impresora

Aceptar Cancelar



7. PRÉSTAMO PERSONAL DB

Desde las oficinas de Correos se realiza un nuevo servicio, que es la recepción de la solicitud y de la documentación necesaria para la tramitación de un Préstamo Personal de Deutsche Bank (DB).

Préstamo Personal db

SOLICITUD DE PRÉSTAMO PERSONAL

El objeto del presente documento es realizar una solicitud de préstamo de financiación a Deutsche Bank S.A.E.

DATOS DEL TITULAR DEL PRÉSTAMO

DATOS PROFESIONALES

DATOS DEL SEGUNDO TITULAR

DATOS PROFESIONALES DEL SEGUNDO TITULAR

DECLARACIÓN DE BIENES (PASIVO)

DECLARACIÓN DE BIENES (ACTIVO)

DATOS DEL PRÉSTAMO

Importe	Cuota	Plazo	TIN	TAE
5.000€	99€/mes	63 meses	8,64%	8,99%
10.000€	199€/mes	62 meses	8,32%	8,64%
15.000€	249€/mes	73 meses	8,16%	8,99%

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

CIRBE

TRAMITACIÓN DE OPERACIÓN CREDITICIA

FIRMA SOLICITUD

La función de la oficina es la recepción de la solicitud y de la documentación; la solicitud debe estar cumplimentada y firmada por el cliente.

Los empleados de las oficinas de Correos sólo deben cumplimentar el recuadro en gris de la Solicitud, indicando el Codired de la oficina, el NIP del empleado (en el campo Nº de Referencia) y el sello de la misma, no tienen que firmar.

código PIN de 16 dígitos. Estos 16 dígitos son los que debe introducir para pagar en la tienda online, eligiendo previamente como medio de pago Paysafecard:

- Si el importe de la compra es menor que el valor del cupón, se descuenta dicho importe del cupón Paysafecard, quedando el resto del saldo disponible para posteriores compras.
- Si el importe de la compra es mayor que el valor del cupón, se pueden combinar hasta 10 cupones para pagar, hasta un máximo de 1.000 euros, en la propia página web donde se realiza la compra online.

Los cupones están disponible en cuatro valores diferentes, de 10, 25, 50 y 100 euros, y no existe límite para comprar recargas Paysafecard. Los cupones no caducan, pero en caso de que el crédito asociado al cupón no fuese consumido dentro de los 2 primeros años a contar desde su primera actualización, se cargarán a la cuenta asociada a dicho cupón unos gastos de tramitación mensuales de 2 euros.

El saldo pendiente de redimir y los movimientos realizados con un cupón pueden consultarse a través de la página web *www.paysafecard.com*.

Si el cliente desea mayor nivel de seguridad al realizar sus pagos por Internet, puede proteger su cupón Paysafecard con una contraseña secreta, que le será solicitada cuando vaya a realizar el pago.

En caso de que el titular detecte la sustracción o uso ilícito de su tarjeta, deberá informar de ello a Paysafecard, con el fin de intentar bloquear el crédito restante. Las operaciones con cargo al crédito asociado a la Paysafecard realizadas entre el momento de la sustracción o el uso ilícito hasta la comunicación a la Entidad, correrán por cuenta del cliente.

Paysafecard permite pagar en divisas en tiendas web internacionales (en la web de Paysafecard están disponibles los tipos de cambio vigentes en cada momento) al realizar compras en más de 2.500 sitios web de todo el mundo.

Este producto no admite devoluciones ni anulaciones, una vez emitido el justificante de recarga/activación de código PIN. Por tanto, es necesario confirmar que el cliente desea un cupón Paysafecard así como el importe deseado del mismo.

Para hacer la recarga de dinero se selecciona el operador y se cargan los importes disponibles: 10, 25, 50, 100; se selecciona el importe elegido por el cliente y se pulsa el botón «*Enviar*»; una vez que se pulsa el botón «*Aceptar*», obtenemos el tique de venta con el PIN; a su vez se introduce un resguardo "Justificante de Pago" en la validadora y se selecciona «*Aceptar*» para validar; una vez validado se entrega la copia al cliente, posteriormente la copia del original se ha de depositar para su destrucción controlada y nunca se ha de archivar en la oficina.



- Sin coste de establecimiento ni de mantenimiento.
- Tarifa distinta según se utilice el acceso 900, 901 ó 91.
- Para recargar se introduce en el sistema el número de tarjeta o PIN (sólo los 9 primeros dígitos) que figura en el reverso de la misma.

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS	MÁXIMA INTERNACIONAL	FORTUNE
CADUCIDAD	9 MESES DESDE LA ÚLTIMA RECARGA (si el saldo es inferior a 1€ , 3 meses)	60 DÍAS DESPUÉS DEL ÚLTIMO USO
PERMITE LLAMADAS DESDE EL EXTRANJERO	SI (Ver detalle de países)	SI (Ver detalle de países)
OTRAS VENTAJAS	Permite llamadas desde IP (Ordenador conectado a Internet)	Precios competitivos a países sudamericanos (respecto a una llamada desde fijo) Posibilidad de RECONOCIMIENTO del nº llamante (y no tener que volver a teclear el pin)

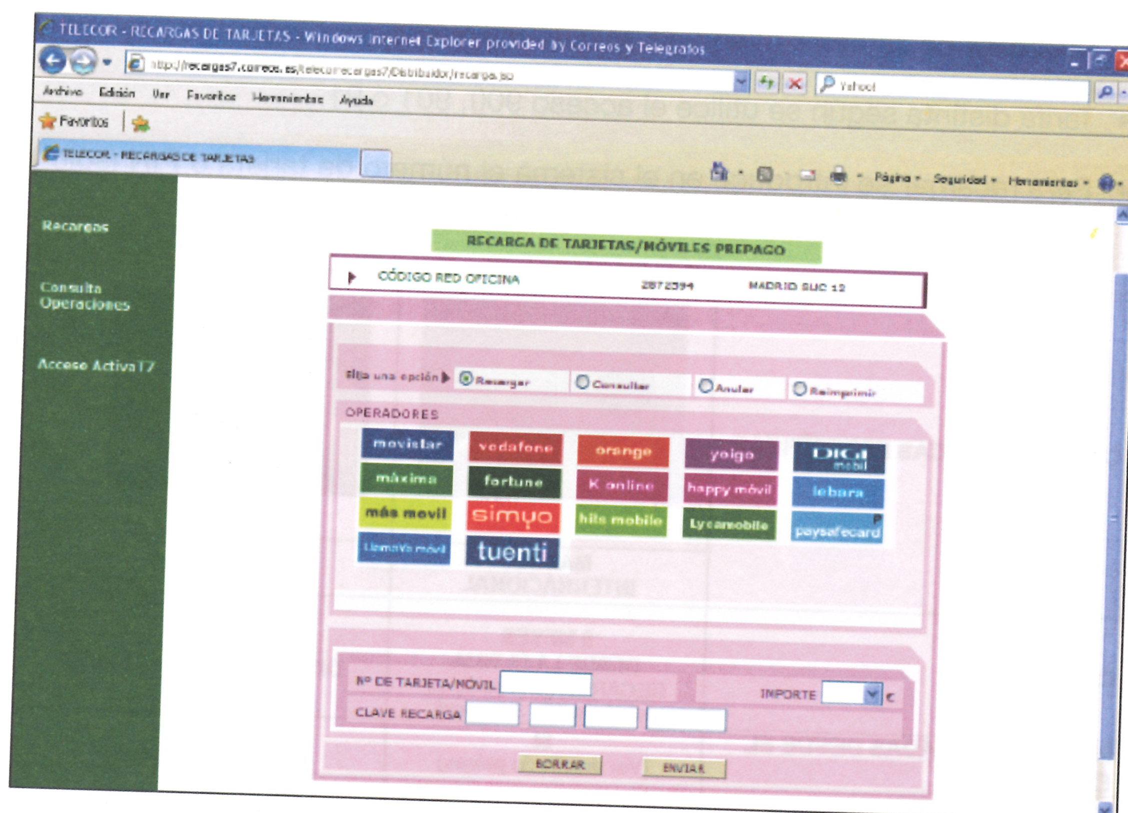
Una vez rellenos y confirmados los datos necesarios se pulsa el botón «*Enviar*» y a continuación se introduce un resguardo "Justificante de Pago" en la validadora y se selecciona «*Aceptar*» para validar, una vez validado se entrega original al cliente, posteriormente la copia del original se ha de depositar para su destrucción controlada y nunca se ha de archivar en la oficina.

Se puede anular una recarga, para ello se selecciona la opción «*Anular*» y se introducen los datos solicitados por la aplicación (clave de la recarga, número de teléfono e importe) y se pulsa «*Enviar*».

■ Pago por Internet: Paysafecard

El producto Paysafecard es un medio de pago por Internet, que consiste en un cupón prepago (no es una tarjeta) que permite realizar pagos en Internet sin necesidad de disponer de cuenta bancaria o tarjeta de débito o crédito, es similar al pago en efectivo. Es un servicio gratuito para el cliente.

No es una tarjeta, es un código PIN de 16 dígitos (salen impresos en el justificante de la recarga). Es muy sencillo de utilizar, el cliente compra el cupón y obtiene un



En primer lugar se cobra al cliente el importe de la operación a efectuar, y se le facilita un impreso para recoger el número de teléfono que desea recargar para evitar errores de transcripción; a continuación se selecciona el operador con el que se quiere realizar la operación y una vez seleccionado hay que introducir el número de teléfono o tarjeta:

- En el caso de los operadores de móviles es el número de teléfono.
- En el caso de tarjetas recargables, es el número de tarjeta o PIN (sólo los 9 primeros dígitos) que figura en el reverso de la misma.

Una vez rellenados y confirmados los datos necesarios se pulsa el botón «*Enviar*» y a continuación se introduce un resguardo "Justificante de Pago" en la validadora y se selecciona «*Aceptar*» para validar. Una vez validado se entrega el original al cliente, posteriormente la copia del original se ha de depositar para su destrucción controlada y nunca se ha de archivar en la oficina.

Se puede anular una recarga, para ello se selecciona la opción «*Anular*» y se introducen los datos solicitados por la aplicación (clave de la recarga, número de teléfono e importe) y se pulsa «*Enviar*».

- **Tarjetas recargables:**

Todas las tarjetas recargables tienen unas características comunes:

- Son tarjetas recargables (recarga mínima de 5 euros y máxima de 150 euros).
- Para realizar llamadas interprovinciales o al extranjero, desde cualquier teléfono (fijo, móvil o cabinas públicas).



- El cliente indica que el terminal o la tarjeta SIM no funciona correctamente.
- El cliente desea devolver el producto adquirido, sin alegar mal funcionamiento, simplemente no lo quiere.

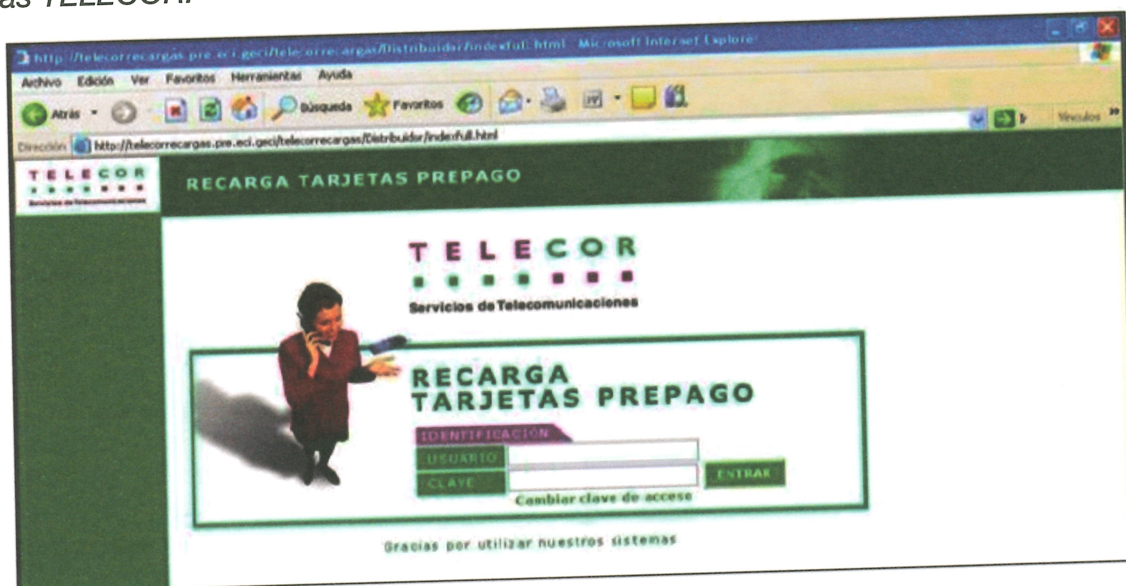
En cualquiera de estos dos casos (dentro de los 15 días siguientes a la venta) el producto permanecerá en poder de la oficina, desde el mismo momento que se inicia el procedimiento de devolución.

04

Si han transcurrido más de 15 días desde la compra, la gestión de la garantía la realizará el cliente directamente con cada operador.

6.2. Recargas Telecor

La aplicación informática de recargas nos sirve para realizar recargas de los operadores móviles de prepago, tarjetas recargables y el pago por Internet. El acceso a la aplicación se realiza a través de *IRIS>>Llamadas a Sistemas Externos>>Recargas TELECOR.*



Para acceder no se utiliza el usuario corporativo, sino un número de usuario específico cuya alta, baja o modificación deberá solicitarla el director de la oficina; el usuario está formado por C más los 5 primeros dígitos del DNI (si comienza por cero no incluirlo) más las dos primeras letras del primer apellido; y la clave, los 8 dígitos del DNI, sin incluir la letra (si comienza por cero se debe incluir).

- **Recargas de operadores de móviles prepago:**

En la primera pantalla se presentan las opciones posibles: recargas, consulta operaciones, datos prepago y cambiar contraseña.

1. Se ha producido un error en el sistema, la activación no ha sido realizada. **2.** No se pudo procesar la operación en este momento. Inténtelo de nuevo más tarde. **3.** El operador no está respondiendo en estos momentos y no se ha podido realizar la activación. Inténtelo de nuevo más tarde.	En estos tres casos, se vuelve a intentar la activación y si el error persiste y ante la imposibilidad de activar el producto, se realiza la devolución en IRIS y se devuelve el dinero al cliente. Si el error persiste reiteradamente (con otras tarjetas/ clientes), se comunicará al CAU.
4. Esta línea ya ha sido activada previamente.	Se intenta la activación desde otra unidad de las disponibles en la oficina. Con el producto que ha dado el error, la forma de proceder será comunicar a la dirección de email *control.productos@correos.com* la incidencia, con el siguiente texto: *Intentada activación del producto (tarjeta o pack) con número xxxx, el sistema Telecor informa que la línea ya ha sido activada previamente. Por tanto, se solicitan instrucciones para la devolución del producto y regularización del almacén.*
5. El número de teléfono introducido no es un número válido.	Se comprueba que los datos introducidos son correctos, y si el error persiste, se intenta la activación de otra unidad de las disponibles en la oficina. Con el producto que ha dado error, la forma de proceder será comunicar a la dirección de email *control.productos@correos.com* la incidencia, con el siguiente texto: *Intentada activación del producto (tarjeta o pack) con número xxxx, el sistema Telecor informa que el número de teléfono introducido no es un número válido. Por tanto, se solicitan instrucciones para la devolución del producto y regularización del almacén.*
6. Operación cancelada por el operador: Los datos del cliente son erróneos. Revise los datos de nuevo.	Se comprueba que los datos introducidos son correctos y si continúa el mensaje de error, se comunica al cliente la imposibilidad de realizar la operación. Se realiza la devolución en IRIS y se devuelve el dinero al cliente. Ese producto es apto para una nueva venta.
7. Operación cancelada por el operador: El cliente ha superado el máximo de líneas activadas durante este año.	Se informa al cliente de la imposibilidad de realizar la operación por el motivo indicado. Se realiza la devolución en IRIS y se devuelve el dinero al cliente. Este producto es apto para una nueva venta.

En los 15 días siguientes a la venta de cualquier producto, el cliente puede desistir de su compra. Se pueden dar dos situaciones:



6. TELEFONÍA

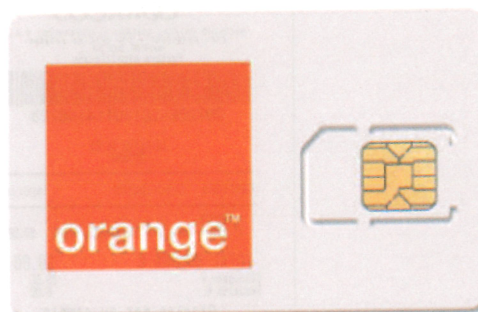
6.1 Venta de productos de telefonía[3]

Correos ofrece para empresas, profesionales, autónomos, organizaciones y clientes particulares, en sus más de 2.000 oficinas, el asesoramiento y venta de productos y servicios de telecomunicaciones (entre otros, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de pago) así como de diversos accesorios (fundas, soportes, etc.).

04

Entre los distintos productos de telefonía, se encuentra el de venta de tarjetas para móviles de los operadores LEBARA y ORANGE.





Para efectuarla, lo primero que se tiene que hacer en la oficina es proceder a la venta del producto en el sistema *IRIS>>Admisión>>Venta de productos* (lectura del código EAN con la pistola). Una vez realizada la venta en IRIS, se accede a través de la aplicación de Recargas mediante usuario y contraseña habituales.

Ya en la aplicación de recargas se pulsa el botón «*Acceso ActivaT*», se selecciona el operador LEBARA u ORANGE y se accede directamente a ActivaT.

Si se trata de productos LEBARA nos permite activar:

- Del stock de la oficina postal: Tarjetas SIM y packs prepago.
- De terceros: adquiridos en otros establecimientos y que vamos a activar en la oficina postal; en este caso, si hubiera cualquier incidencia en la activación el cliente debe gestionarlo directamente con el operador.

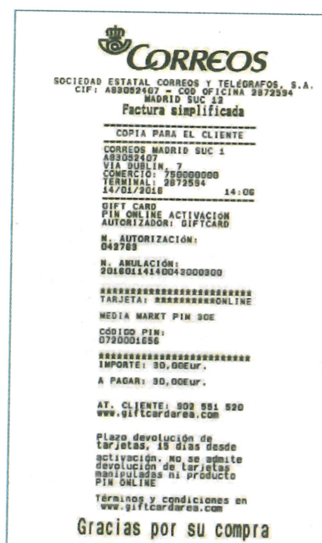
Si se trata de productos ORANGE al pulsar el botón «*Continuar*» se accede al formulario de activación de los productos. Durante la activación se pueden producir una serie de incidencias que se resolverán de la siguiente manera:

3 Actualmente no se comercializan en las oficinas de Correos las tarjetas Lebara y Orange, pero sí pueden ser recargadas. Mantenemos el apartado porque los procesos de Correos siguen recogiendo ambas tarjetas, a pesar de llevar más de un año sin comercializarse.

correcta, procediendo desde IRIS a cobrar el importe que se ha cargado en bolsa.

Al cobrar la bolsa la balanza genera dos tiques que se entregan al cliente, uno se corresponde con la factura simplificada y el otro es el tique de activación de la tarjeta que en los casos que lo requiera también llevará el código PIN.





- **Anular tarjeta:**

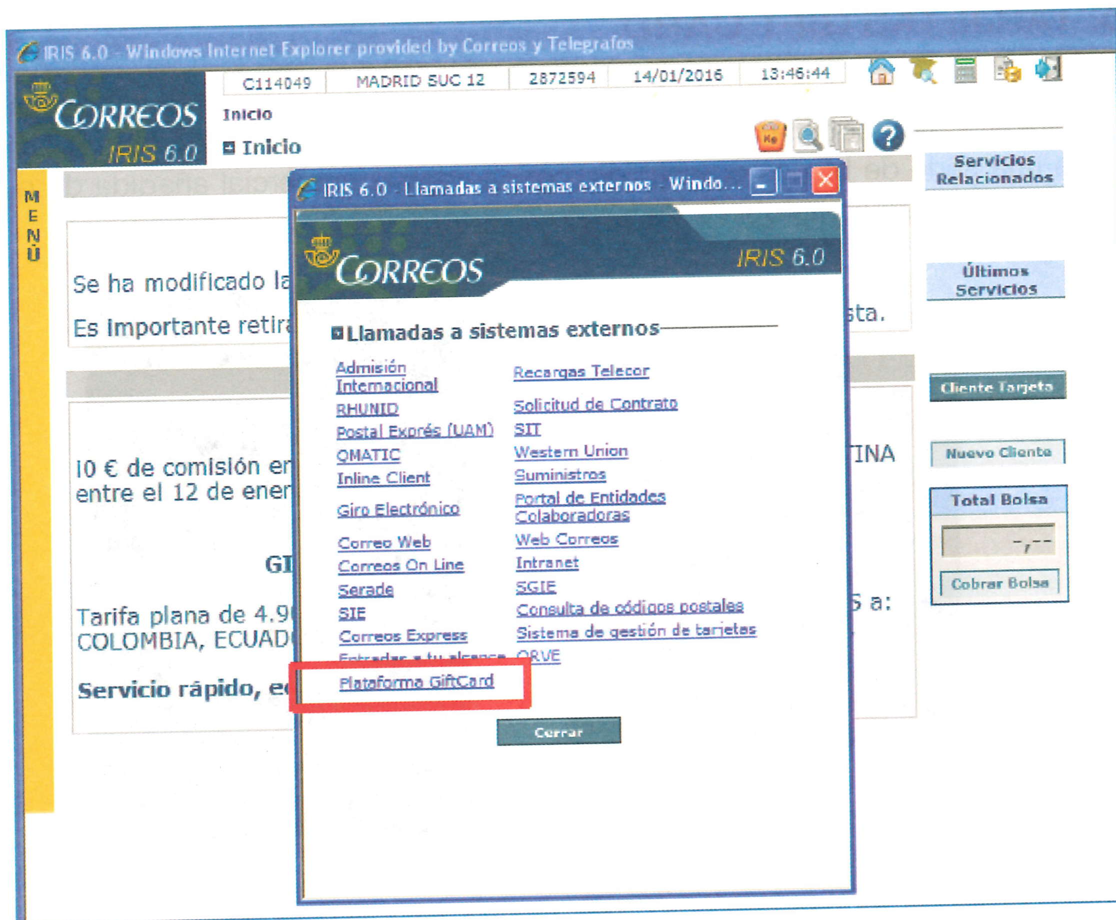
Únicamente es posible dentro de los 15 días siguientes a la activación, para ello se selecciona la opción *Anular activación*, se lee el código EAN de la tarjeta, a continuación también se ha de leer el "N. de Anulación" del tique de activación que se ha entregado al cliente y que éste debe aportar.

Si se han realizado correctamente los pasos indicados aparecerá una pantalla indicando la correcta anulación. Se cierra esta pantalla y aparece la pantalla de IRIS en la que ya se habrá cargado en bolsa el importe de la anulación. Se cobra la bolsa, se retira la tarjeta al cliente y se le entrega el importe.

La operativa de anulación es aplicable a todas las tarjetas que se comercializan en las oficinas de Correos, salvo tres de ellas que no está permitida su anulación y que en el propio tique de compra se informa de que no admiten devolución:

- Opensport 20 PIN.
- Microsoft Office 365 Personal PIN.
- Microsoft Office 365 Hogar PIN.

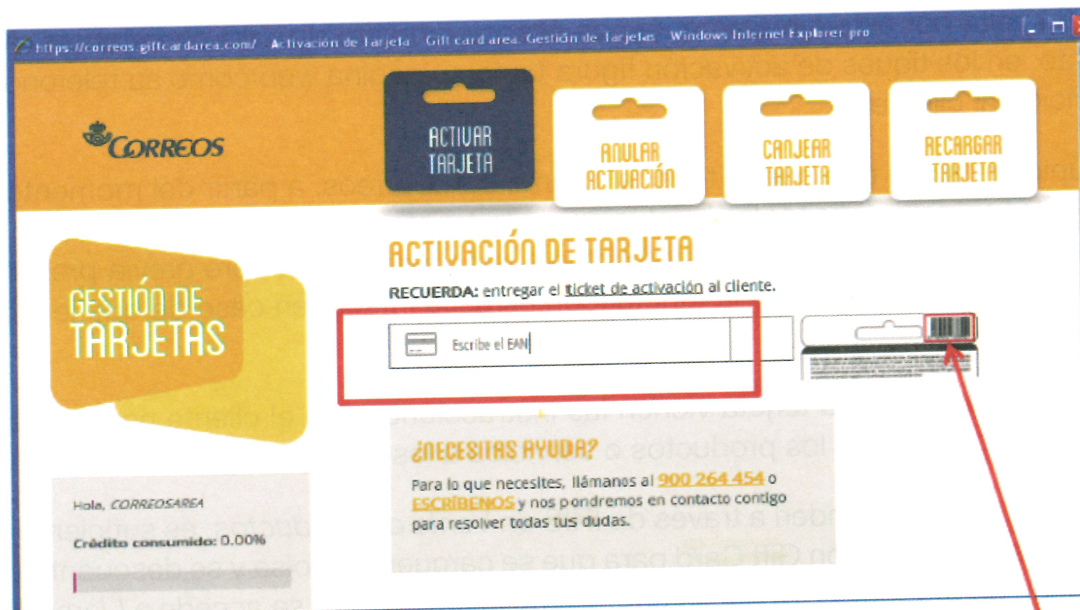




Identificado el usuario, las dos opciones que se pueden realizar desde las oficinas son: activar tarjeta y anular activación.

■ **Activar tarjeta:**

Se selecciona la opción *Activar tarjeta* y aparece la siguiente pantalla:



Se escanea el código EAN de la tarjeta que aparece en el reverso, cuando la aplicación devuelve el importe, se presiona el botón «*Activar tarjeta*» y la activación es

5. TARJETAS GIFT CARD

Es una tarjeta de regalo precargada con una determinada cantidad de dinero, que posibilita al poseedor de la misma su utilización como medio de pago para la compra de una serie de bienes o servicios, con la ventaja comercial añadida de que puede ser utilizada como objeto de regalo.





El funcionamiento de una tarjeta de este tipo es muy sencillo. Si se trata de una Oficina Retail, el cliente solo tiene que cogerla del mueble expositor y pasarse por caja a pagarla; y si se trata de oficinas en las que se ha retirado físicamente y se ha sustituido por un adhesivo que identifica el servicio, el cliente deberá solicitar la tarjeta en el mostrador.

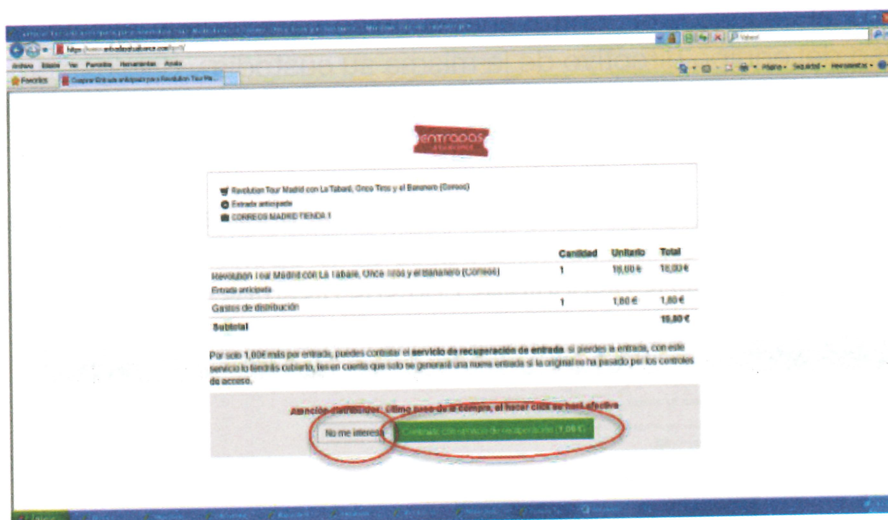
Correos la comercializa o vende por cuenta de terceros, lo que significa que a partir del momento de la compra, cualquier consulta o necesidad del cliente deberá ser resuelta por éste directamente con el socio comercializador de la tarjeta. A tal efecto, en los tiques de activación figura tanto su página web como su teléfono de atención al cliente.

La única relación que puede tener el cliente con Correos, a partir del momento de la venta, es para solicitar la devolución de la tarjeta, lo que puede hacerse en las oficinas dentro de los 15 días siguientes a la activación, siempre previa presentación del tique de compra y la tarjeta (con el rasca intacto en caso de que lo incorpore la tarjeta).

En el reverso de cada tarjeta vienen las instrucciones que el cliente necesita para realizar la compra de los productos o servicios a los que da derecho la tarjeta.

Las tarjetas no se venden a través de IRIS en *Venta de Productos*, es suficiente activarlas en la aplicación Gift Card para que se carguen en bolsa y se descuenten del almacén de productos. Desde la pantalla de inicio de IRIS, se accede a *Llamadas a sistemas Externos* y se selecciona el enlace de la *Plataforma Gift Card*, siendo necesario para acceder la autentificación del usuario (C corporativo y la contraseña).





04

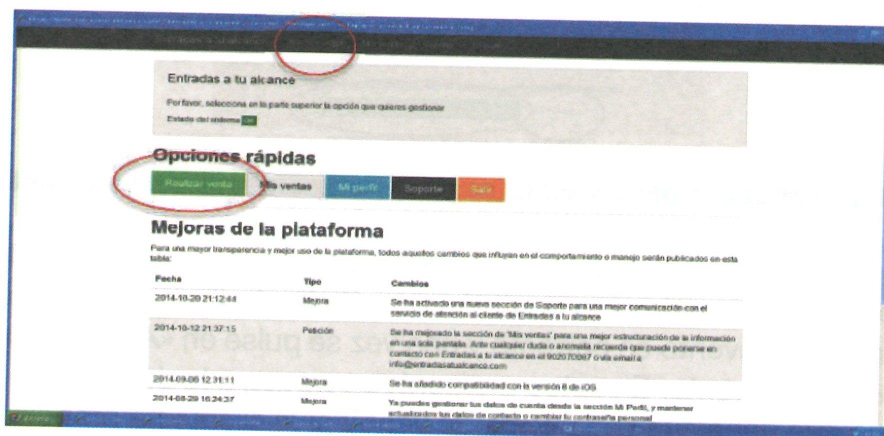
Posteriormente, nos aparece un mensaje de aviso para confirmar si el cliente está de acuerdo con los importes, se confirma que el cliente tiene efectivo para pagar las entradas, que el evento es correcto y una vez se pulse en «*Aceptar*» se procesa automáticamente la venta. En estos momentos se pasa a la descarga e impresión de la entrada que genera la plataforma de venta; si el cliente ha proporcionado su email, también recibirá la entrada en su email.

Si el cliente a posteriori desea anular la entrada, deberá hacerlo a través del operador, nunca a través de Correos.

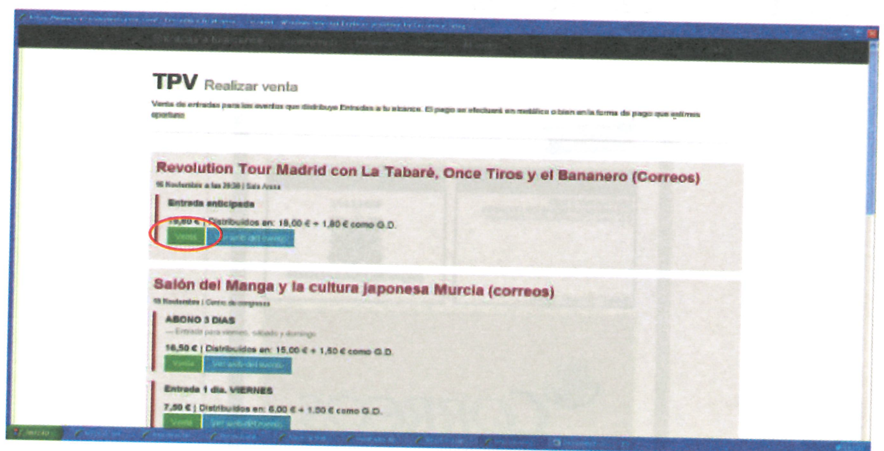


Actualmente, el usuario y la contraseña es único para toda la oficina, siendo responsabilidad del equipo directivo de la misma su custodia y divulgación por lo que es conveniente que sea un solo usuario por turno el que tramite la venta de este servicio.

Una vez que se accede al sistema de ventas, se procede a la venta del evento demandado por el cliente en la oficina, a través de la opción *«Realizar Venta»* donde aparecen todos los eventos disponibles con sus distintos tipos de entrada.



Se pulsa en la opción *«Venta»* y se obtiene un formulario para la captura de datos del comprador.



El email es importante porque aunque desde Correos se imprime la entrada para dársela al cliente y justificar el pago, éste recibe a su vez las mismas entradas por mail. Si el cliente no dispusiera de email, se pondría correos@entradasatualcance.com. Se selecciona también el número de entradas.

Una vez debidamente cumplimentados los datos del cliente se pulsa en *«Continuar compra»* y se muestra la pantalla siguiente con los importes de las entradas adquiridas. Se le ofrece al cliente el servicio de recuperación de entradas en caso de pérdida antes del evento y si acepta se pulsa en la casilla «Continuar con servicio» de recuperación, suponiendo el abono de 1 euro suplementario.



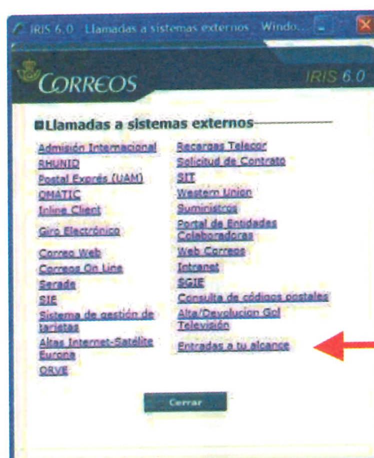
En caso de ser necesario se puede realizar una reimpresión de una entrada, siempre que el cliente facilite sus datos o referencia.

Cuando el cliente quiera factura de la operación, la oficina deberá enviar un email a *soporte@impronta.es* con los datos del cliente (nombre, dirección, email, teléfono) y datos de la operación (evento, recinto, fecha, nº entradas, etc.). La factura la remite el promotor del evento al email facilitado por el cliente en un plazo de entre 3 a 14 días laborables.

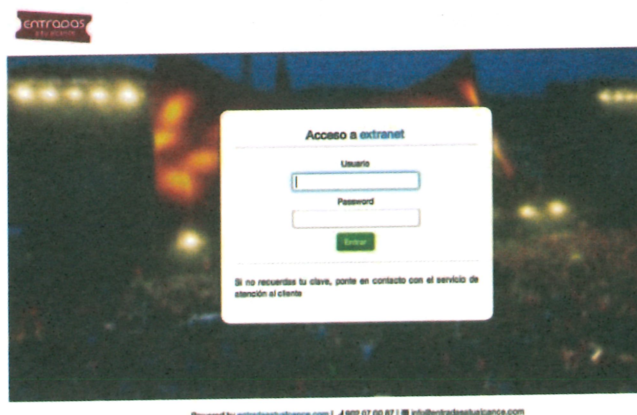
Si una vez impresa la entrada, el cliente quisiera devolverla, se puede realizar la anulación de la venta en la oficina siempre que no hayan transcurrido más de 4 horas desde su adquisición, para lo que se debe localizar la entrada accediendo a *Ventas recientes*, seleccionando y anulando la misma. Se generará un abono al cliente que subirá a la bolsa de IRIS donde se deberá liquidar según el procedimiento establecido, retirando la entrada al cliente y entregándole el tique de abono que imprime la báscula.

4.2. Entradas a tu alcance

Se accede a *Iris>>Llamadas a sistemas externos>>Entradas a tu alcance.*



Se accede al portal de venta online Entradas a tu Alcance, donde hay que identificarse con un nombre de usuario y una contraseña. La primera vez que se accede hay que introducir como usuario y contraseña el Codired de la Oficina, para automáticamente una vez dentro, proceder al cambio de contraseña.



Una vez seleccionado el evento, se visualizarán las entradas disponibles y se elige la fecha y hora a la que el cliente quiere acudir al evento. A continuación se selecciona el número de entradas y la ubicación de los asientos (en el caso de que exista esa opción en el evento elegido) desplazando el ratón en el croquis del local y pulsando en el asiento elegido dentro de los disponibles.

Antes de finalizar la compra, se informa al cliente del importe total de las entradas, si está conforme se introducen sus datos personales (nombre, apellidos y NIF son obligatorios; el email, no siendo obligatorio, será necesario para cualquier comunicación posterior por parte del promotor en posibles cambios del evento, por lo que es muy recomendable que el cliente lo facilite), a continuación se pulsa «*Finalizar*» para realizar la compra.

Se generará un documento en formato PDF que se debe imprimir por el equipo multifunción, este documento deberá presentarse para acceder al evento y servirá como entrada.

El importe total de la venta sube a la bolsa de IRIS y se debe proceder a su cobro estando admitido el pago con tarjeta. Al cliente se le entrega el tique de compra que genera la báscula, junto a la entrada que se ha impreso por el equipo multifunción.

Fecha: 17/09/2016 22:00 Fila: Asiento:

MELENDI

Entrada: ZONA A

Zona: GENERAL GRADA Puerta:

ZONA A

Importe: 20,00 Gastos: 2,00 Dtos.: 0,00

Total: 22,00 Eur. (IVA incl.)

Localizador: 037TUS3UUNVTZ01

GIRA Directo a Septiembre

MARENOSTRUM CASTEL PARK

Condiciones generales

CORREOS

Factura simplificada

28725942016042516292З

25/04/16 16:42

Cantidad	Descripción	Importe
1	ENTRADAS CORREOS B.I 22.00 EXENTO	22.00

TOTAL COMPRA € 22.00

Entregado € 22.00

Devuelto € 0.00

Gracias por su compra



obtenerse a través de la Plataforma Impronta. En este caso el cliente podrá recoger sus entradas en el momento de la venta en la oficina y además recibirá copia de sus entradas si facilita un email.

Para realizar la venta de entradas se deberá acceder a cualquiera de las aplicaciones a través del acceso habilitado en *IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>entradas de Correos,* o en su caso *IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Entradas a tu alcance*. El empleado de atención al cliente tendrá que introducir su número de usuario y contraseña, que deberá coincidir con los datos utilizados para el inicio de sesión en IRIS en ese terminal.

4.1. Entradas de Correos (antigua Plataforma Impronta)

Una vez que se accede al portal, en la pantalla de Inicio, se selecciona el evento solicitado por el cliente. En la pantalla de inicio figuran los eventos Destacados, (promociones, novedades, más demandados…) si alguno de ellos coincide con las entradas solicitadas por el cliente, se pulsa sobre el mismo para seleccionarlo. Si no coincide se debe rellenar el campo que se encuentra al lado de la pestaña «*Buscar*», con alguna característica del evento (nombre de la obra, cantante, localidad…), así se puede localizar el espectáculo.

entradas CORREOS
Ocultar ayuda
Visualizar ayuda
Inicio Impresion Ventas recientes Informe de Ventas Buscador
Destacados
Evento
Evento

También existe un buscador avanzado, con diversas opciones para delimitar la búsqueda.

entradas CORREOS
Ocultar ayuda
Visualizar ayuda
Inicio Impresion Ventas recientes Informe de Ventas Buscador
Buscar
Buscador avanzado
Desde Fecha Borrar
Hasta Fecha Borrar
Tema
Localidad
Evento
Recinto
Precio Minimo (?)
Precio Maximo (?)
BUSCAR

- Autorización extraordinaria: cuando la persona que recoge está autorizada por la ONCE. En ese caso, el autorizado presentará su Documento de Identidad y la Autorización extendida por la ONCE.

  Una vez verificada la documentación, la operativa se realiza introduciendo en IRIS el código de autorización en el campo «*Código del vendedor/autorizado*». Opción que sólo permite la entrega de paquete sin realizar liquidación económica (el propio sistema en IRIS solo dará esta opción). El autorizado debe firmar la documentación.

- **Devolución y envío de paquetes:**

Cuando alguno de los paquetes recibidos no es retirado por el vendedor, al día siguiente hábil la oficina tiene que devolverlo a la ONCE mediante Paq Retorno (Logística inversa L3) con embalaje y con cargo al contrato de la ONCE. Si el vendedor acude a la oficina reclamando su paquete (no retirado en fecha por causa ajena a los servicios de Correos) debe indicársele que el paquete ya ha sido devuelto y que no es posible su entrega (incluso en el caso de que el paquete se encuentre en la oficina en espera de la conducción). Si en alguna ocasión el paquete es rehusado por el vendedor, también se devuelve de la misma forma que el no retirado, esperando para su devolución al día siguiente hábil.

En primer lugar hay que acceder al módulo *Gestión>>Gestión de Vendedores ONCE >>Devolución y envío de paquetes,* donde se informan los paquetes pendientes de devolver y el motivo por el que están pendientes; se pulsa el botón «*Generar prerregistro*» correspondiente al paquete que se va a devolver. Siempre que sea posible, se enviará en un solo paquete con todo lo que haya que devolver ese día a la ONCE.

Cualquier vendedor, esté o no esté asignado a la oficina, puede necesitar devolver determinados productos o mercancías (boletos no vendidos, sobres valija, etc.) a través de las oficinas de Correos a sus respectivas delegaciones. En estos casos, el producto es el mismo que para la devolución de paquetes no retirados (admisión por referencia de cliente de Paq Retorno –Logística inversa L3- con embalaje).

La única diferencia es que, en los casos en que se trate de oficina sin vendedor asignado, la referencia para la admisión del L3 siempre la tiene que aportar el vendedor ONCE, y la oficina no tiene que realizar ninguna verificación del contenido.

4. VENTA DE ENTRADAS

Para realizar la venta de entradas de eventos (conciertos, ferias, teatro, etc.) a través de toda la red de Oficinas, Correos cuenta con dos herramientas:

- **Entradas de Correos (antigua Plataforma Impronta):** herramienta propia.
- **Entradas a tu alcance:** servicio a través de terceros para la venta de entradas, que solo se utiliza cuando el evento solicitado por el cliente no puede



También se generará un documento con el resumen de la liquidación, que habrá de imprimirse por la impresora del sistema, lo firmará el vendedor y quedará archivado en la oficina por un período de 5 meses.

P001711 | AZUQUECA DE HENARES | 1920001 | 16/02/2016 | 13:20:05

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Gestión > Gestión de vendedores O.N.C.E > Liquidación de vendedores

Liquidación de vendedores

MENÚ

CORREOS

RESUMEN LIQUIDACION VENDEDOR ONCE

SEPI

Fecha de liquidación: 16/02/2016 13:19:59

Oficina: 1920001 AZUQUECA DE HENARES

Código vendedor: 10624205

Nombre MARTINEZ MORENO ELENA

IMPORTE LIQUIDADO: 212,50 €

PAQUETES ENTREGADOS AL VENDEDOR:

90588005844022262700182

SOBRES ENTREGADOS POR EL VENDEDOR:

L3456557898798882828010

Aceptar

Si la persona que recoge el paquete no es el propio vendedor, hay que distinguir dos situaciones:

- Autorización ordinaria: cuando la persona que recoge es una persona autorizada por el propio vendedor. El autorizado deberá identificarse mediante su DNI y deberá aportar autorización expresa y por escrito del vendedor, en la cual deberán consignarse como mínimo los siguientes datos:

  — Centro y número de vendedor.

  — Nombre y apellidos del vendedor.

  — DNI del vendedor.

  — DNI de la persona autorizada a realizar la retirada.

  — Nombre y apellidos de la persona autorizada.

  El autorizado deberá presentar la correspondiente identificación del vendedor (carné del vendedor, fotocopia del DNI, etc.). Una vez verificada la documentación aportada, la operativa se realiza introduciendo en IRIS el código del vendedor habitual. Se realiza la liquidación económica y la entrega de paquete al autorizado, quien deberá firmar la documentación.

- Solo se podrán hacer liquidaciones económicas iguales en importe a las que solicita la ONCE. El sistema operativo no dejará hacer liquidaciones económicas inferiores o superiores a la cantidad solicitada por la ONCE.
- Para la realización de la operativa completa (liquidación económica y entrega de paquetes) los vendedores sólo podrán acudir a la oficina de Correos a la que están asignados. No obstante, los vendedores podrán acudir a cualquier oficina, dentro de su Dirección Territorial, cuando la operativa a realizar sea sólo la liquidación económica.

Cuando el vendedor se presenta en la oficina, debe identificarse mediante DNI o carné de vendedor; para realizar su liquidación y/o retirar su paquete, se accede a IRIS al módulo de *Gestión>> Gestión de Vendedores O.N.C.E>> Liquidación de Vendedores*. Una vez allí, se introduce el número de vendedor y el sistema devuelve la información de las tareas a realizar con el vendedor y el orden.

Una vez cumplimentados todos los campos se pulsa «*Aceptar*», se generará un Giro y se validará un impreso GI02 que previamente se habrá introducido en la validadora. Los campos los rellenará el sistema automáticamente y el Giro tiene que ser firmado por el vendedor y el empleado.



Una vez gestionado el envío en SGIE, se abre el paquete y dentro vendrá un albarán en el que vienen detallados los paquetes para los vendedores y los destinatarios de los mismos.

NUMERO DE ALBARAN	CODIGO DE BARRAS
09001782	905870900178220381085088
CENTRO LOGISTICO ORIGEN	
D 0212 D.T.MADRID	
CENTRO DESTINO	
2038 CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID	
1085 AVDA. CIUDAD DE BARCELONA, 59	
28007 MADRID MADRID	

DETALLE DE PAQUETES DEL ALBARAN			
NUMERO	VENDEDOR	FECHA RETIRADA	IMPORTE PAQUETE
17093421090З001-Paquete	07280370-MORENO MAROTO , MARIA DEL CARMEN	15/01/2009	1.692,50
06099802090З001-Paquete	07280390-LOPEZ-PALOMINO MARTINEZ , MARIA ISABEL	15/01/2009	875,00

OBSERVACIONES:	
Fecha recepción:	Recepción destino Firma y sello encargado Almacén
Hora de recepción:	Nombre:

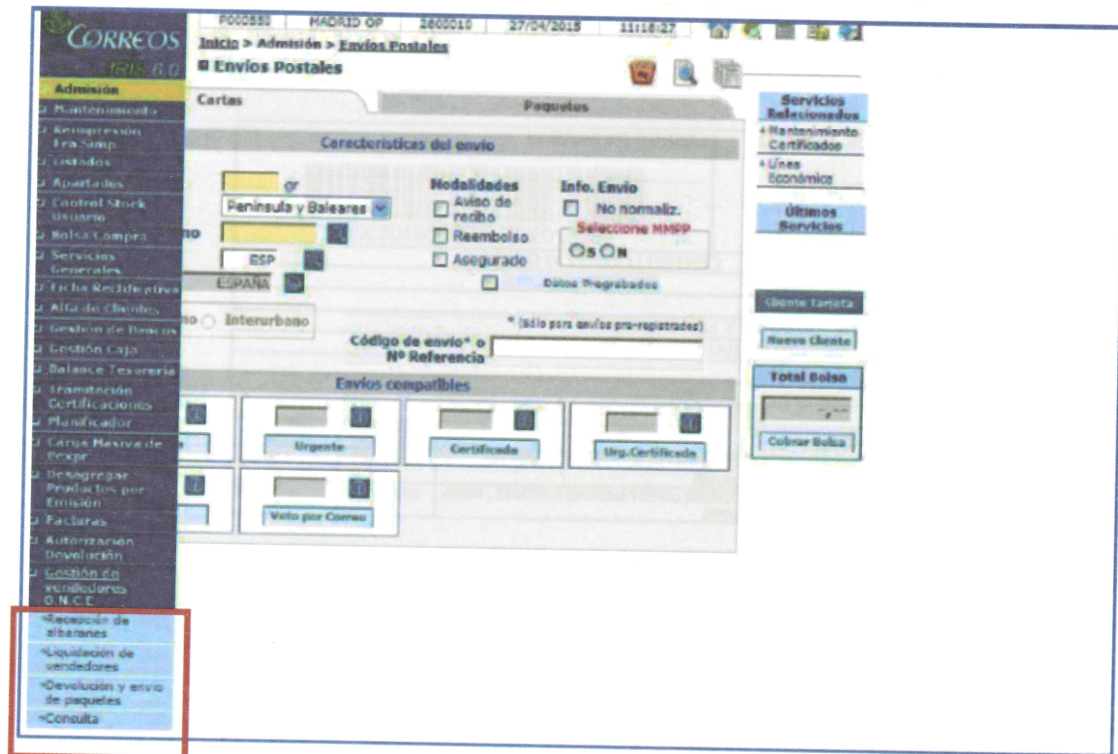
Una vez recibido este Paq Estándar en la Oficina, lo primero que se ha de hacer es recepcionar el/los albarán/es en IRIS desde el módulo *Gestión>>Gestión de Vendedores ONCE>>Recepción de albaranes;* para ello se irá leyendo el código de barras y el sistema devuelve la información de todos los envíos que están asignados a ese albarán.

En la pantalla de recepción de albarán hay un campo (Código de Paq Estándar) en el que hay que informar del código de envío donde viajaban los paquetes/vendedor y el albarán. A continuación se van introduciendo los códigos de barras de cada envío y la aplicación va chequeándolos. Una vez introducidos todos se pulsa en «*Cerrar albarán*» y a partir de este momento se tienen los envíos en disposición de ser entregados a los vendedores.

- **Liquidación para vendedores:**

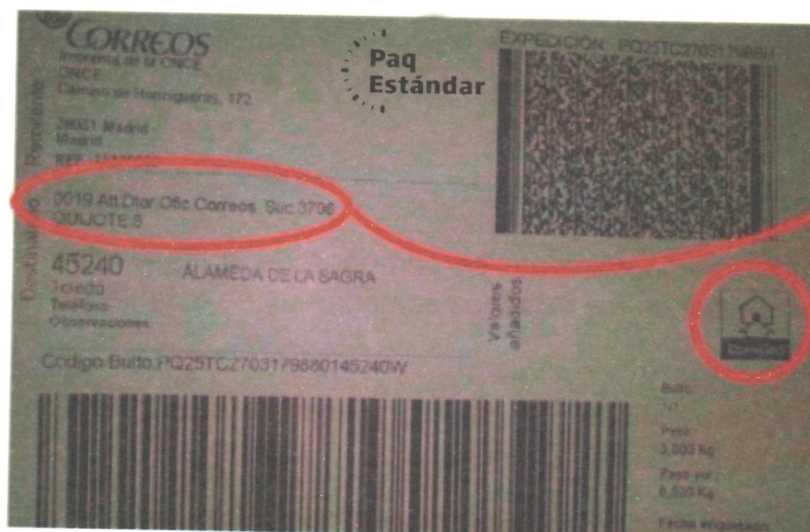
La liquidación de vendedores generalmente se compone de la liquidación económica y la entrega al vendedor de los cupones semanales y se establecen unos requisitos generales:

- El vendedor puede ir a las oficinas de Correos, cualquier día a su elección, de lunes a viernes, para la liquidación económica.
- Solo hay un día a la semana asignado por la ONCE para la entrega de los cupones al vendedor, por lo tanto, es obligatorio que acuda el día establecido a la recogida del paquete.
- Los vendedores ONCE recogerán la totalidad del contenido del paquete semanal, sin que puedan efectuarse recogidas parciales. Cualquier devolución de una parte de la entrega se hará posteriormente por el propio vendedor.



■ **Recepción de paquetes/albaranes:**

Los paquetes que contienen los cupones para los vendedores/ONCE vienen dentro de un Paq Estándar modalidad Entrega a domicilio dirigido al director de la oficina de Correos. La USE o UR realiza la entrega al director de la oficina como si se tratara de un destinatario más. El director o persona autorizada firma en la PDA.



El nombre y dirección de la oficina



- Documentación de identificación del beneficiario (DNI, NIE, pasaporte documento UE).
- Documento acreditativo de la titularidad de la cuenta bancaria. En el documento que acredite la titularidad de la cuenta, debe figurar el nombre del beneficiario como titular de la cuenta y el número de cuenta. Tiene que ser un documento emitido por una entidad bancaria, no siendo válidos los recibos emitidos por las compañías de luz, gas, teléfono o similar.
- Fotocopia del boleto premiado, por las dos caras.

Una vez realizado el escaneo y aceptado, el sistema vuelve a la página en IRIS, donde se debe «*Aceptar*» para que la operación quede registrada y la documentación escaneada sea remitida a la ONCE. A partir de aquí el proceso de abono se realizará por la ONCE y los servicios centrales de Correos.

La oficina solo se quedará con las copias del impreso de solicitud de pago de premios y del impreso de premio solicitado. El cupón premiado permanecerá en custodia en la oficina, hasta recibir un correo electrónico, cuyo asunto será "*Autorización premios ONCE*" en el que se indicará que es necesario que se envíe el boleto o cupón a la Delegación de la ONCE correspondiente.

Para obtener el prerregistro del envío simplemente se tendrá que pistolear el código del boleto premiado y con esta acción se generará un Paq Retorno Premium (logística inversa prerregistrada L3), mediante referencia de cliente y con embalaje, que hay que dar de alta en IRIS, generar la etiqueta y cursar el envío.

3.3. Gestión de vendedores de la ONCE

A cada oficina se le asignará un número determinado de vendedores que siempre será el mismo. Se pueden producir cambios de forma puntual, que serán comunicados con antelación.

Tres tareas principales forman parte de lo que se denomina la Gestión de vendedores de la ONCE y son la recepción de paquetes/albaranes, la liquidación para vendedores y la devolución y envío de paquetes.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

CORREOS IRIS 6.0

P000550 | MADRID OP | 2800010 | 28/04/2015 | 14:33:46

Inicio > Admisión > ONCE > Solicitud Pago

Alta de Solicitud de Pago

MENÚ

Premio | Agraciados | Documentación

Código de Barras: 905912780118702696388043846

Fecha Sorteo: 24/04/2015 — Importe

Información Adicional

Código de Autorización

Código de Oficina: 2800010 — Nombre de Oficina: MADRID OP

- De la primera pestaña, «Premio»:
  - — Código de barras, se trata del código del boleto premiado, y siempre se realiza la lectura con pistola.
  - — Fecha de sorteo, la cual viene informada en el boleto premiado.
- De la segunda pestaña, «Agraciados»:
  - — Nombre y apellidos.
  - — Tipo de identificación que se selecciona del desplegable y número de identificación. Se tiene que verificar la identidad de los solicitantes mediante documento de identidad válido a efectos de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC).
  - — Número de cuenta (24 dígitos, hay que incluir el IBAN). Los beneficiarios, por requisitos de PBC, tienen que ser titulares de las cuentas bancarias sobre las que se solicitan las transferencias.

El resto de campos no son obligatorios o los informa el sistema. El sistema comprueba que el número de cuenta sea correcto, de no ser así, lo destaca en rojo y no permite continuar.

- A la tercera pestaña, «Documentación», se accede en último lugar ya que el envío de documentación a la ONCE se realiza tras la digitalización de toda la documentación requerida pulsando el botón «*Escanear*». Dicha documentación es:
  - — Solicitud de pago de premios (uno por boleto).
  - — Premio solicitado (uno por beneficiario).



- **Boletos premiados por un importe igual o superior a 2.500 euros que requieren autorización de la ONCE para ser cobrados:**

  Si al leer un boleto, está premiado con un importe superior a 2.500 euros, la aplicación informa con el siguiente mensaje: "*Cupón premiado requiere autorización*".

  Se selecciona «*Imprimir*» y se imprime el formulario que aparece en pantalla, que consta de dos partes:

  - Solicitud de pago de premios ONCE: se rellena una para todos los perceptores (por tanto una por boleto).

  - Premio solicitado, que se rellena una por cada perceptor, por tanto, si fuera el caso, una por cada uno de los agraciados que compartan el premio.

Todos por duplicado para que una se quede en la oficina y la otra sea entregada a los agraciados. Las hojas deben firmarlas los interesados y la persona de atención al cliente que les atiende, estampando el sello de la oficina y la fecha.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

CORREOS IRIS 6.0

P000550 | MADRID OP | 2800010 | 23/04/2015 | 09:31:30

Inicio > Admisión > ONCE > Pago Premios

Pago Premios

Información del boleto

Código de boleto 90591224011810833711220038463

Boleto premiado al contado con 28500,00 €

Cupón premiado requiere autorización

Imprimir | Aceptar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios
- Apertura de caja

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

A continuación se accede a *Inicio>>ONCE>>Solicitud de pago* y se rellenan los campos obligatorios:

- Codired y denominación de la oficina.
- Fecha de pago.
- Importe pagado.

Una vez que se pulsa el botón «*Aceptar*», ya no se puede anular la operación, por lo que es muy importante asegurarse antes de que todo es correcto, y especialmente para el pago en metálico, de que se dispone en caja de suficiente metálico.

Si el cliente solicita el cobro mediante **ingreso en cuenta corriente**, se selecciona la opción «*Ingreso en cuenta*» del desplegable y se habilita un formulario en el que hay que introducir:

- NIP del empleado.
- Nombre y apellidos del cliente.
- Número de cuenta de abono (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

Introducidos los datos se pulsa «*Aceptar*» y el sistema pide validar el boleto (al igual que se realiza cuando es un pago en metálico) y validar un GI02, ya que se realiza como si se tratara de la admisión de un Giro de ingreso en cuenta.

El cliente debe firmar este impreso al igual que se hace en la admisión de Giro y la copia de dicho impreso se le entrega al cliente como resguardo de la solicitud de cobro. El boleto se queda en poder de la oficina para archivarlo (durante 5 meses) y el original del GI02 se trata como el resto de la documentación de Giros admitidos. Para estos Giros no son de aplicación los requisitos de Prevención de Blanqueo de Capitales.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

CORREOS IRIS 6.0

P003595 | BARBATE | 1116003 | 22/04/2015 | 10:48:44

Inicio > Admisión > ONCE > Pago Premios

Pago Premios

MENÚ

Información del boleto	
Código de boleto	9058914820600042990137318462
	Boleto premiado al contado con 5,00 €
	Boleto premiado en diferido con 0,00 €
Elija modalidad de pago	INGRESO EN CUENTA

Información del usuario	
NIP del usuario	268952

Información del destinatario del giro	
Nombre y apellidos	PEPEPEPEPE
Número de iBan	ES7800190631224010043072
Importe de los derechos 2,28 Euros	Importe a ingresar 2,72 Euros

Aceptar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

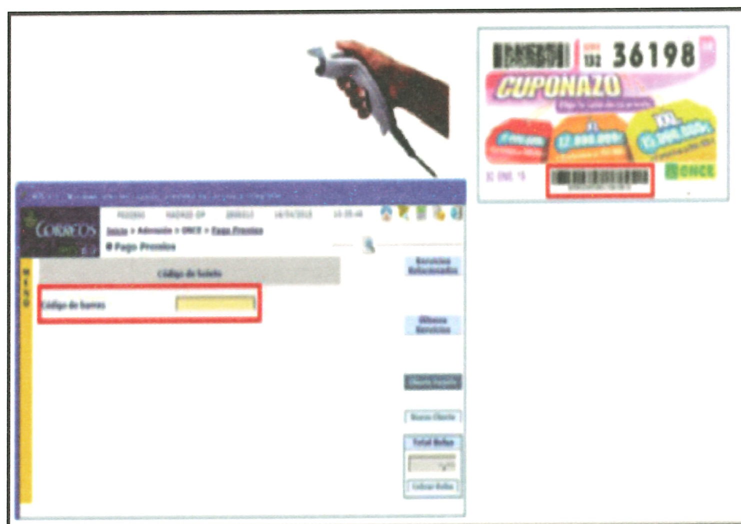
Total Bolsa

-,--

Cobrar Bolsa



Si no funciona IRIS o el boleto está deteriorado y no se puede leer el código o presenta signos de manipulación, no se podrá realizar el pago, informando al cliente de que debe dirigirse a las oficinas de la ONCE.





Siempre hay que recoger el boleto premiado, antes del abono del importe del premio inferior a 1.000 euros, o en el momento de la firma del documento de solicitud de transferencia en caso de premio superior a dicha cifra.



A la hora de proceder al abono de un boleto premiado tenemos que distinguir entre boletos premiados por un importe inferior a 2.500 euros, que no requieren autorización de la ONCE para ser cobrados, y boletos premiados por un importe igual o superior a 2.500 euros, que sí requieren autorización de la ONCE. En función de esta premisa se actuará de diferente manera a la hora de gestionar el pago del premio:

- **Boletos premiados por un importe inferior a 2.500 euros que no requieren autorización de la ONCE para ser cobrados:**

Se pregunta al cliente la modalidad en que desea cobrarlo:

- Metálico: solo para cantidades iguales o inferiores a 1.000 euros.
- Abono en cuenta (se retrae del importe del premio una cantidad en concepto de gastos de gestión):
  - A elección del cliente para cantidades iguales o inferiores a 1.000 euros.
  - Obligatorio para cantidades superiores a 1.000 euros.

Si el pago se va a realizar en **metálico**, el sistema lanza un mensaje informando del importe a abonar, se introduce el NIP[2] del usuario de atención al cliente y se acepta este mensaje. En este momento la aplicación pide que se introduzca el boleto en la validadora. La validación que el sistema realiza en el boleto es la impresión de:

[2] NIP: Número de Identificación Profesional. Cada empleado de Correos tiene asignado un NIP que le identifica y evita que tenga que utilizar su DNI.

- Anterior modelo de Epelsa: se imprime por la Multifunción y en el momento de «*Confirmar venta*», es decir, antes de cobrar la bolsa.

Se puede proceder a la anulación de una venta siempre con las siguientes condiciones:

- Solo se podrá anular por motivos técnicos o errores de usuario.
- Es necesario tener la caja de usuario de IRIS abierta.
- Sólo es posible la anulación de la última venta del usuario.
- Y únicamente en el mismo día.

Para los productos de cupón (Extra, Cuponazo y Sueldazo) el usuario tiene 2 minutos desde la venta para poder anular. Se selecciona la opción «*Anulación*» del menú y aparece la última operación realizada que es la que el usuario puede anular. En el caso de que hayan pasado los 2 minutos, será necesario llamar siempre al teléfono 917939704 para anularlos. Para la anulación de productos activos (Eurojackpot, 7/39, Superonce y Triplex) y, en ambos casos, siempre que no sea la última venta, hay que llamar, igualmente, al 917939704.

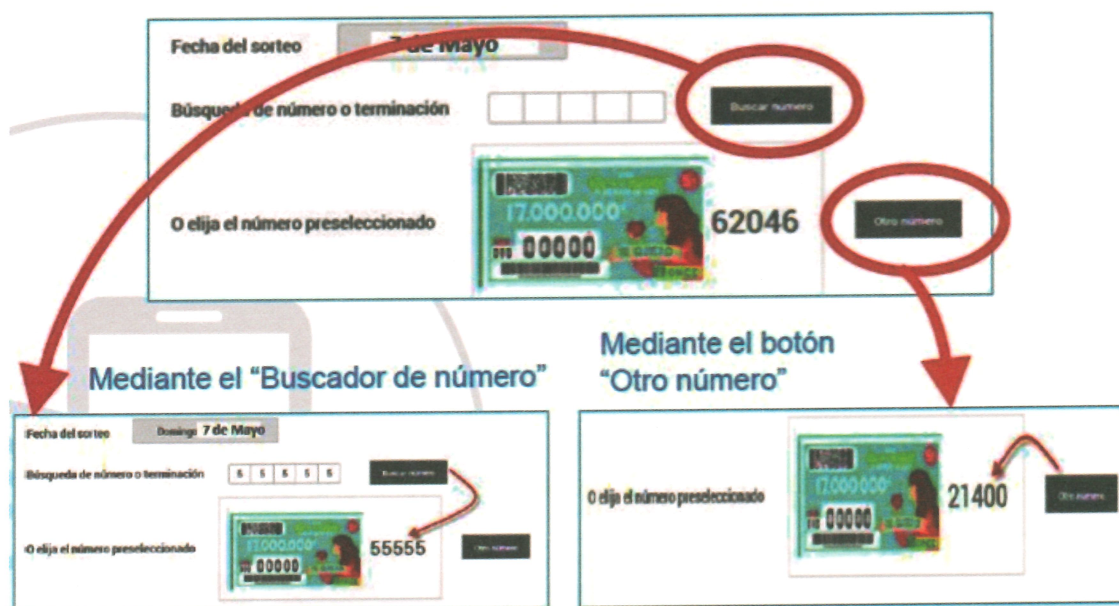


3.2. Pago de premios ONCE

Cuando un cliente se presente en cualquier oficina informatizada de la Red postal con un boleto de la ONCE que afirma estar premiado, la persona que le atienda debe acceder a *IRIS al módulo Admisión>>ONCE>>Pago de premios*, donde aparecerá la pantalla en la que se ha de introducir el código de barras del boleto leyéndolo con la pistola, nunca se introduce manualmente; la aplicación indicará si el boleto está premiado, no premiado o ya pagado.

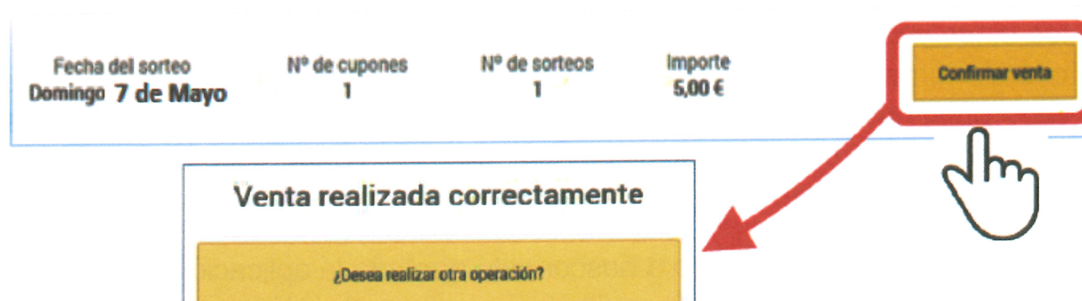


- «Otro número»: el número jugado se modifica buscando uno nuevo al azar, se puede cambiar tantas veces como se desee. Esta operación genera y reserva un nuevo número para el sorteo disponible.



Una vez seleccionado el número deseado se debe indicar el número de cupones a jugar, se podrá seleccionar de 1 a 10 cupones, salvo que la disponibilidad del número seleccionado sea menor, en cuyo caso la aplicación solo dará la opción de comprar la cantidad de cupones que esté disponible. Por defecto estará seleccionado 1 cupón.

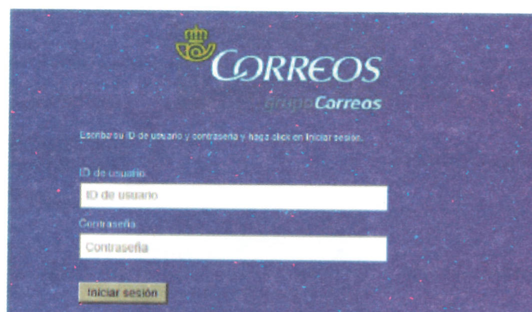
En pantalla se muestra la información de la operación seleccionada y para finalizar el proceso de ventas se pincha en el botón «*Confirmar venta*» que ejecuta la venta e imprime el cupón. Se tiene que tener en cuenta que la reserva del número caduca a los 2 minutos, transcurrido este tiempo, si no se realiza la compra, la aplicación mostrará el siguiente mensaje: "*Compra no realizada correctamente. La reserva ha caducado*". Y habrá que seleccionar otra vez el número para poder realizar la venta.



A la hora de la impresión del Cupón, actualmente hay que distinguir entre oficinas con:

- Nuevo modelo de Epelsa: el cupón se imprime después del tique de caja por la Epelsa y en el momento que se cobra la bolsa.

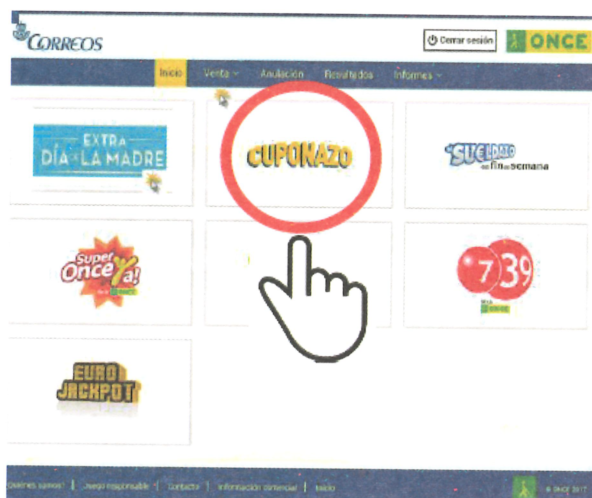
Seleccionando «*Venta electrónica*», se abre una ventana donde hay que introducir Usuario y Contraseña para acceder a la web de venta de la ONCE.

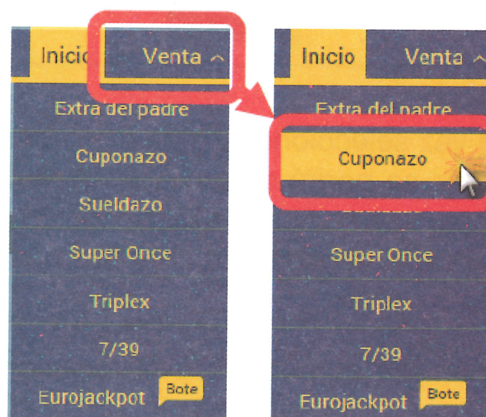




Pinchamos en el botón ***Iniciar sesión.***

Una vez en la web de ventas de la ONCE, se pincha directamente en el producto deseado o se selecciona a través del desplegable del menú de «*Ventas*».





Una vez seleccionado el juego[1], en nuestro caso el Cuponazo, aparece un número preseleccionado que se puede cambiar, mediante los botones:

- «Buscador» que consiste en cinco casillas correspondientes a cada uno de los cinco dígitos del cupón y un botón «*Buscar número*». El usuario introducirá un número completo de 5 dígitos o cualquier dígito en la posición deseada y pulsando el botón «*Buscar número*» la aplicación ofrecerá un número acorde a los filtros seleccionados. Esta operación genera y reserva un nuevo número para el sorteo disponible.

  En el caso de que el número a buscar esté agotado la aplicación muestra el siguiente mensaje: *"Reserva no realizada correctamente. Número no disponible"*.

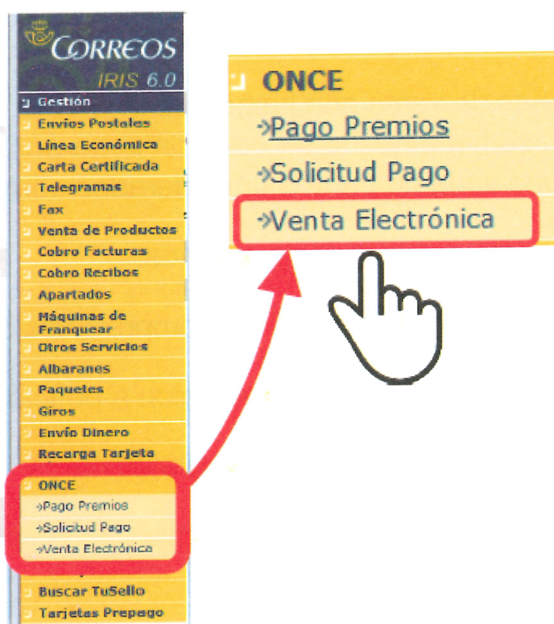
1 En este apartado vamos a explicar detalladamente solo la venta del Cuponazo por ser el producto más extendido y popular de la ONCE; el resto de productos se venden accediendo a la misma ruta y seleccionando el producto deseado por el cliente, siguiendo posteriormente las instrucciones que va marcando la aplicación.



En la Red de oficinas se comercializan dos tipos de productos:

- **Productos Cupón:**
  - **Cuponazo:** sorteo todos los viernes a las 21:00 horas, puede ser:
    - **Sencillo:** apuesta 3 euros. Premios de hasta 9.000.000 euros, así como 6 premios de 100.000 euros.
    - **Cuponazo XXL:** apuesta 5 euros. Premios de hasta 15.000.000 euros y 6 premios de 200.000 euros.
  - **Sueldazo fin de semana:** apuesta de 2 euros. El premio es un sueldo de 5.000 euros al mes durante 20 años, más un premio al contado de 300.000 euros. Todos los sábados y domingos a las 21:00 horas.
  - **Extraordinarios:** existen 5 sorteos anuales con diferentes precios y premios variables, según el sorteo.
- **Productos de juegos activos:**
  - **Eurojackpot:** apuesta 2 euros, sorteo los viernes. El premio depende de la recaudación y número de acertantes.
  - **7/39:** apuesta 1 euro, sorteo los lunes y los jueves. El premio depende de la recaudación y número de acertantes.
  - **Superonce:** apuesta 1 euro, sorteo todos los días. El premio es fijo.
  - **Triplex:** apuesta 0,5 euros, sorteo todos los días.

Para proceder a realizar una venta se accede a través de la siguiente ruta: *IRIS>>Admisión>>ONCE>>Venta electrónica.*



El sistema pide los datos del cliente. Son obligatorios nombre, apellidos, DNI, domicilio (dirección, código postal, localidad y provincia), número de cuenta para el pago y teléfono, por si fuera necesario contactar con él en caso de incidencia en el pago. De forma opcional se puede recoger también el correo electrónico. En esta misma pantalla figuran, además, el código de participación, el número de lotería y el premio obtenido por la participación.

El sistema validará que el dígito de control del número de cuenta es correcto. Si un mismo cliente presenta varias participaciones premiadas se solicita una transferencia para cada participación.

Una vez introducidos los datos en la aplicación, se debe pulsar el botón «*Imprimir*», se emitirá un documento en doble ejemplar con dichos datos, que será firmado por el cliente y por el empleado de admisión. Un ejemplar será para el cliente y el otro se conservará en la oficina, una vez firmado no se podrá volver a solicitar el pago de la papeleta.

Mensualmente se enviarán todas las participaciones pagadas en el mes natural a Administración Postal de la provincia, acompañadas de una relación. Dicha relación será la emitida desde la propia aplicación para el pago de premios.

También se enviarán mensualmente a Administración Postal de la provincia las participaciones premiadas con más de 1.000 euros para las que se haya solicitado transferencia bancaria. La copia del documento firmado por el cliente se archivará en la oficina.

3. PREMIOS ONCE

Correos tiene suscrito contrato con la ONCE para realizar, a través de sus oficinas, la venta electrónica de productos, el pago de los boletos premiados y la gestión de vendedores (entrega y liquidación de cupones) de dicha organización.

3.1. Venta electrónica de productos ONCE

Dentro de las operaciones de venta con juegos de la ONCE, que se desarrollan en las oficinas de correos, se tiene que tener conocimiento por parte del personal de atención al cliente de una serie de puntos considerados como críticos:

- Está prohibida la venta a menores de 18 años.
- Hay que solicitar al cliente el importe de la compra antes de confirmar la venta.
- Este tipo de productos no admiten devolución a petición del cliente.
- El importe máximo de una venta es de 2.499,99 euros.
- Las operaciones suben directamente a la caja del usuario y a la caja central de la oficina.



Una vez que el cliente muestra la participación, se introduce el código de barras de la misma en el espacio habilitado al efecto, mediante la pistola lectora. En este momento la aplicación devolverá el resultado de la lectura, emitiendo uno de los siguientes mensajes:

- Participación no válida: si la participación no está premiada o está anulada (por pérdida o sustracción) o se ha devuelto en la liquidación, aparecerá el mensaje: "*Papeleta no es válida o no está premiada*". En caso de que el cliente no esté de acuerdo, se comunica la incidencia por email a *control.productos@ correos.com*, indicando el nombre del cliente, teléfono de contacto y número de la participación (código de barras).

- Participación pagada: la aplicación indica que la participación ya ha sido abonada en otra oficina. En caso de que el cliente no esté de acuerdo, se comunica la incidencia por email a *control.productos@correos.com*, indicando nombre del cliente, teléfono de contacto y número de la participación (código de barras).

- Participación premiada: aparecerá una pantalla con el importe del premio. Siempre se debe recoger la papeleta antes del abono del importe del premio inferior a 1.000 euros, o en el momento de la firma del documento de solicitud de transferencia en los casos de premios superiores a dicha cifra.

Si la participación está premiada y el premio es menor a 1.000 euros, se accede a la pantalla «*Papeleta premiada*» donde aparece el importe a pagar y se activa el botón «*Aceptar*»; al pulsar el botón aparece el mensaje "¿Tiene suficiente efectivo para realizar el pago?". Si es así, se pulsa «*Aceptar*». Una vez pulsado se cambia el estado de esta participación a "PAGADA".

Si la participación ha sido premiada con un importe igual o superior a 1.000 euros se accede a la siguiente pantalla para realizar la solicitud de transferencia bancaria para el pago:

Sistema GPVO

Papeleta premiada

Lotería de la Cruz Roja -> Pago de Premios

Introduzca los datos necesarios

Serie/Fracción/Secuencia — Número de Lotería — Importe a Pagar — Nombre* — Apellidos* — DNI* — Teléfono* — Email — Dirección* — Provincia* — Localidad* — CP* — Entidad* — Oficina* — D.C.* — Número de Cuenta*

Imprimir — Aceptar — Volver

2. PAGO DE LOTERÍA

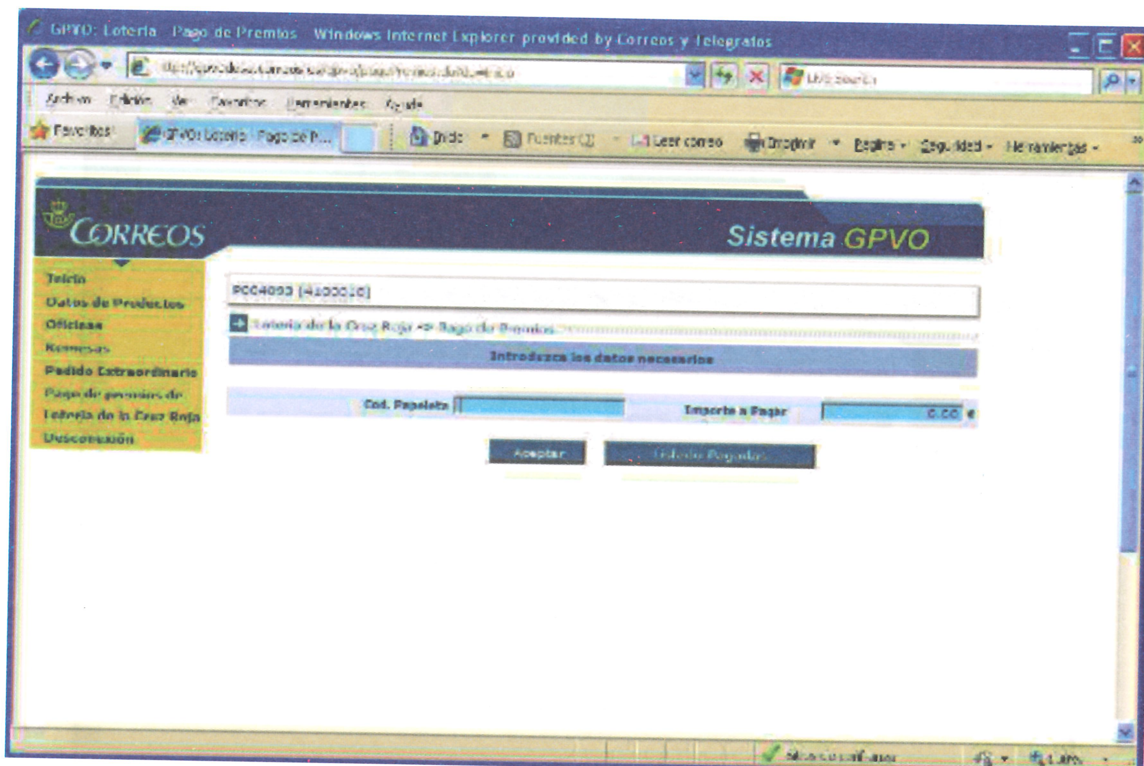
En Correos se venden participaciones de Lotería Nacional (sorteo de Navidad y sorteo de Primavera) y boletos del Sorteo del Oro de Cruz Roja; en este último caso los premios han de ser cobrados en los lugares indicados en el propio boleto.

Correos paga los premios de participaciones de lotería vendidas en sus oficinas y otros puntos de venta de la entidad contratada. Los premios de Lotería Nacional se podrán hacer efectivos en cualquier oficina de Correos según estas premisas:

- Todas las oficinas de Correos informatizadas prestarán el servicio del pago de premios de las participaciones de Lotería Nacional.
- El cobro se podrá realizar en cualquier oficina, independientemente del lugar en que se adquirió la papeleta.
- El plazo para el pago de premios será el indicado en la propia participación.
- Los premios inferiores a 1.000 euros por participación serán abonados con cargo a la caja de la oficina.
- Los premios iguales o superiores a 1.000 euros por participación serán abonados mediante transferencia bancaria.

Los premios de lotería se pagan siguiendo la ruta *IRIS* >> *Llamadas a sistemas externos* >> *Suministros* >> *Pago de premios de Lotería*.

Es imprescindible que todos los pagos de premios se registren en esta aplicación para evitar errores en el pago e intentos de cobrar la misma participación en varias oficinas.





04

Sale una lista de facturas pendientes. Se selecciona la indicada y se pulsa «*Aceptar*».

A continuación se termina la operativa como con el resto de recibos. Si no hay facturas pendientes sale el siguiente mensaje: *"No existe deuda en situación de pago por cajero, póngase en contacto con Endesa"*.

- **Cobro de recibos de Línea Directa Aseguradora:**
  - Al seleccionar *Línea Directa* del desplegable, es necesario introducir el número de póliza y pulsar el botón «*Aceptar*» para validar el dato con Línea Directa, una vez validado por la empresa aparece el importe a cobrar.

CORREOS IRIS 6.0
P002265 | PALMAS, LAS OP | 3500010 | 23/02/2012 | 18:27:27
Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Sin Aviso de Pago
Sin Aviso de Pago
Datos de validación de Recibo
Empresa: Línea Directa
Nº Póliza
Importe , €
Aceptar Cancelar
Servicios Relacionados: Con Aviso de Pago; Cobro Recibos
Últimos Servicios: Venta de Productos
Cliente Tarjeta
Nuevo Cliente
Total Bolsa
Cobrar Bolsa

- **Cobro de recibos de Endesa:**

La operativa difiere del proceso habitual. En la primera pantalla hay que introducir el número de contrato o el tipo y número de documento, nunca los dos (si se escribe uno, se borra el otro automáticamente) y se pulsa «*Consultar*».

CORREOS IRIS 6.0
P003601 | PATERNA DE RIVERA | 1117802 | 22/07/2014 | 11:18:51
Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Sin Aviso de Pago
Sin Aviso de Pago
Datos de validación de Recibo
Empresa: Endesa
Número de contrato
Tipo Documento: NIF
Número de Documento: G08431173 Consultar
Importe , €
Facturas pendientes de pagar
Empresa | Línea negocio | Número contrato | Dirección suministro | Importe
Aceptar Cancelar
Servicios Relacionados: Con Aviso de Pago; Cobro Recibos
Últimos Servicios
Cliente Tarjeta
Nuevo Cliente
Total Bolsa: 1.215,07
Cobrar Bolsa



En todos los casos (incluido Citibank, Línea Directa y Endesa que explicamos alguna de sus especificidades más adelante), se comprueba con el cliente que los datos introducidos en la aplicación son los correctos. Se pulsa el botón «*Aceptar*» y sale un mensaje de diálogo en el que indica que es el momento de solicitar el importe al cliente. Cuando se ha contado y verificado el dinero se acepta el mensaje y se vuelve a pulsar «*Aceptar*» para finalizar el alta y validar el "Justificante de Pago".

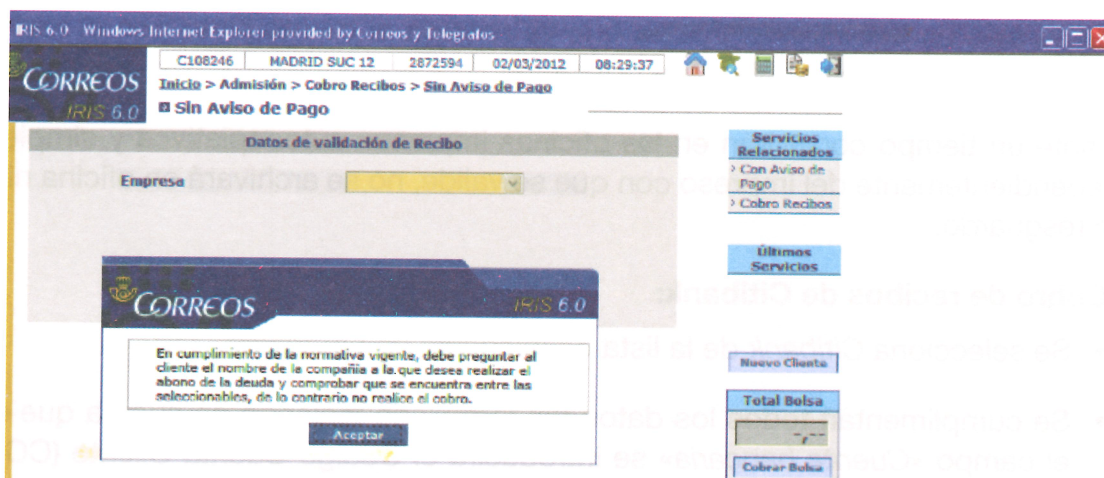
El importe del recibo sube a bolsa como el de cualquier otro producto admitido en IRIS, para cobrarlo se pulsa el botón «*Cobrar Bolsa*» situado en la parte inferior derecha de la pantalla. A continuación se carga la información de la bolsa. Al cobrar la bolsa sale un tique por la Epelsa que se entrega al cliente junto con el recibo validado, como comprobante de la operación.

Durante un tiempo convivirán en las oficinas impresos autocopiativos y simples. Independientemente del impreso con que se valide, no se archivará en oficina ningún resguardo.

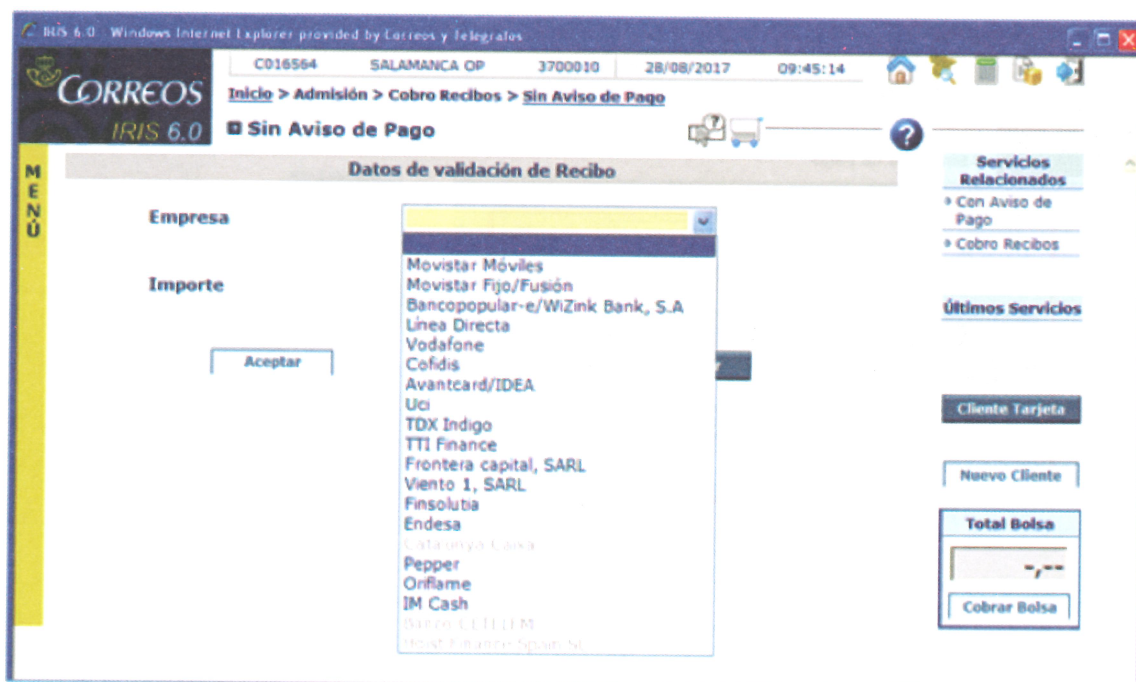
- **Cobro de recibos de Citibank:**
  - Se selecciona *Citibank* de la lista desplegable de empresas.
  - Se cumplimentan todos los datos del formulario teniendo en cuenta que en el campo «*Cuenta bancaria*» se introducirá el Código Cuenta Cliente (CCC) sin los cuatro primeros dígitos para que la deuda pueda ser identificada; los cuatro primeros dígitos se corresponden con la entidad Citibank y son el 0122 que aparecen por defecto en la aplicación.
  - Una vez introducido el número de cuenta hay que introducir el importe que el cliente desea abonar. Siempre debe realizar el pago en metálico, el cliente no podrá abonar el recibo con cargo a la cuenta.

1.1.2. Recibos sin aviso de pago

Con alguna de las empresas a las que Correos gestiona el cobro de sus recibos, los clientes pueden pagar sus facturas sin presentar recibo, para ello se selecciona en la aplicación esta opción, y en la pantalla aparece un mensaje emergente que indica que es necesario preguntar al cliente el nombre de la compañía a la que desea realizar el abono de la deuda, una vez aceptado se comprueba que la empresa se encuentra entre las seleccionables en un desplegable al efecto, y en caso contrario, no se puede realizar el cobro.



Una vez seleccionada la empresa, se introducen todos los datos que solicita la aplicación, teniendo en cuenta que los campos son diferentes, según la empresa de que se trate.





debiendo resolver el propio cliente las diferencias directamente con la Dirección General de Tráfico.

Si el cliente está conforme con esta cantidad, se le solicita el importe y una vez que se ha realizado el cobro de la multa, se imprime a través de la validadora el impreso "Justificante de Pago"; este justificante no se sella, con la validación mecánica es suficiente; además la aplicación permite la reimpresión del justificante de la multa cobrada.

PAGO DE DENUNCIA DE TRÁFICO DE LA DGT

Expte nº: 090451304451 Fecha: 26/01/2012
Fecha y hora de pago: 16/03/2012 08:24
IMPORTE: 50,00 €
TASA: 2,00 €
DERECHOS: 0,50 €
TOTAL: 52,50 €
NUMERO DE GIRO: GT10041339602
2872594, MADRID SUC 12
MADRID

Hay determinadas circunstancias por las que no pueden ser cobradas las multas en las oficinas; el sistema informa del motivo mediante un mensaje en la pantalla que impide completar la operación. En estos casos, lo único que puede hacer el empleado es aceptar el mensaje emergente y la pantalla de inicio volverá a la situación inicial para pistolear un nuevo código e iniciar el proceso de cobro de una nueva sanción.

P000551 | MADRID OP | 2800010 | 02/08/2017 | 08:36:54

CORREOS IRIS 6.0

Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Con Aviso de Pago

Identificación del Recibo

Datos de validación de Recibo

MENÚ

Código de barras

CORREOS IRIS 6.0

La sanción no debe ser pagada.
Observaciones:

INF0208I - La sanciÃ³n no puede ser pagada al encontrarse en vÃa ejecutiva. Para mÃis informaciÃ³n consulte con la Jefatura de TrÃ¡fico o llame al 060.

Aceptar

El cobro de una multa se puede anular si se ha cobrado ese mismo día y la anulación se hace en la oficina donde se ha cobrado.

como con el boletín de denuncia entregado por el agente de la Guardia Civil al imponer la multa; ambos documentos están identificados con el correspondiente código de barras; el código de barras que tiene que ser leído es el del Número de Expediente situado en la parte superior derecha de la denuncia (es el código de barras más pequeño).

Una vez leído el código de barras, aparecerán los campos a cumplimentar con los datos del impreso que aporta el cliente y que son: la cuantía de la multa (importe sin calcular ningún tipo de descuento ni recargo) y la fecha de la denuncia. También es necesario identificar a la persona que realiza el pago, pudiendo ser ésta distinta a la persona multada. Para ello, es necesario introducir su DOI (Documento Oficial de Identificación).

El importe que debe pagar el cliente es la cantidad que va a retornar la aplicación, que en la mayoría de los casos es diferente a la que figura en la multa, ya que Tráfico aplica los descuentos o recargos correspondientes. No se puede modificar el importe que aparece en la pantalla.

Si el cliente no está de acuerdo con la cantidad que tiene que pagar, que será la suma del importe de la multa, más las tasas y los derechos del Giro, no se puede seguir con el cobro de la multa, devolviendo la boleta o notificación de la multa,



El importe del recibo sube a bolsa como el de cualquier otro producto admitido en IRIS, para cobrarlo se pulsa «*Cobrar Bolsa*» situado en la parte inferior derecha de la pantalla. A continuación se carga la información de la bolsa. Al cobrar, la Epelsa extiende el correspondiente tique, que se entrega al cliente junto con el recibo debidamente validado.

Una vez validado el recibo se corta por la línea indicada en él, entregando al cliente su parte y la otra parte se queda en la oficina debidamente validada como justificante del cobro.

CORREOS IRIS 6.0

P002265	PALMAS, LAS OP	3500010	23/02/2012	18:41:45

Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Sin Aviso de Pago

■ Cobro

MENÚ

Forma de cobro: Metálico / Cheque / Tarjeta — Código Promoción

Emisión de Factura: Sin factura / Con factura

Cobro	
Total	753,76
Entregado	0,00
A devolver	0,00

Cobrar

Servicios Relacionados: Bolsas Pendientes

Últimos Servicios: Venta de Productos

Bolsa de Compra

PRODUCTO	Cantidad	Importe
COBRO DE RECIBOS	1	753,76

Cliente Tarjeta | Nuevo Cliente

Total Bolsa: 753,76 — Cobrar Bolsa

Total 753,76

Identificar cliente

Algunas empresas, con las que Correos tiene suscrito acuerdo para el cobro de recibos, permiten la opción de **realizar el pago fraccionado** de sus recibos, como por ejemplo, Endesa; para ello, la empresa eléctrica envía los recibos de pago, estos recibos tienen el mismo número (código de barras), diferenciándose en el número de pago (fracción) a realizar. Cuando se introduce un recibo por primera vez, la aplicación le asigna por defecto el número 0. Si posteriormente se trata de introducir un recibo con el mismo código de barras, presenta el siguiente mensaje: *"Este recibo ya ha sido cobrado el día xxxxx en la oficina xxxxxxx. Compruebe si el recibo corresponde o no a una fracción de pago". "Si se trata de un PAGO FRACCIONADO, pulse ACEPTAR. Si NO es PAGO FRACCIONADO pulse CANCELAR".* Si se selecciona «*Aceptar*», aparecerá una pantalla para el cobro, en la que se debe introducir el número de orden del pago (fracción) que aparece en el recibo.

■ Cobro de sanciones de la Dirección General de Tráfico (DGT)

Aunque no se trata de un recibo, en IRIS, las sanciones de la Dirección General de Tráfico, están incluidas como una modalidad de cobro de recibo con aviso de pago. El cliente puede venir a pagar la multa de la DGT tanto con una notificación

La aplicación informa de cualquier anomalía que se produzca como:

- Recibo ilegible: el código de barras introducido no es correcto o la compañía emisora del recibo no es una con las que Correos tiene establecido acuerdo. La aplicación retorna un mensaje con el siguiente aviso: *"El código de barras introducido no tiene un formato correcto. Introduzca un código de barras correcto".*

- Recibo fuera de plazo: si se ha sobrepasado la fecha límite de pago que figura en el recibo, al leer el código de barras, aparece el mensaje: *"Ha finalizado el período de pago. Fecha límite sobrepasada".*

Si los mensajes de aviso persisten, se comunica al cliente que no se puede continuar con el cobro del recibo, procediendo a la devolución del mismo.

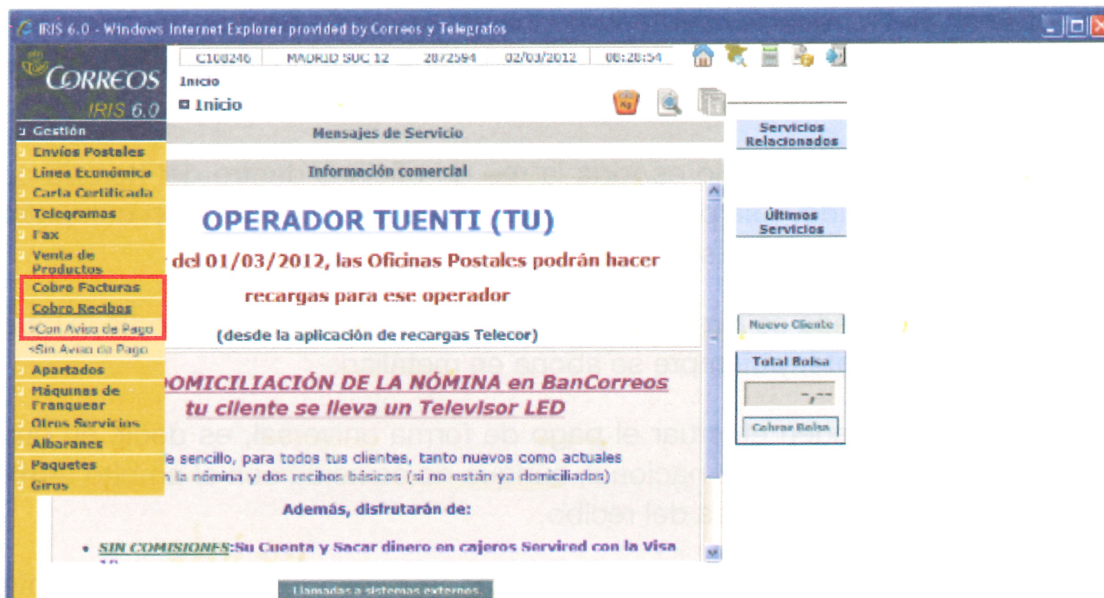
Si no hay incidencias una vez leído el código de barras correctamente con el lector óptico, aparecen los datos de identificación del recibo: empresa e importe a cobrar; estos datos deben ser iguales a los que aporta el cliente en el recibo.

Al pulsar el botón «*Aceptar*» emerge una pantalla que indica: *"Ahora debe solicitar el dinero al cliente. Si ya ha contado el dinero pulse aceptar para que se valide el resguardo".* Nunca se procederá a la validación del recibo sin haber cobrado el importe previamente; en los datos que aparecen en la validación de los recibos, se encuentra: "PAGADO CORREOS/ código de empresa/Oficina pagadora/Codired/ Fecha de pago".



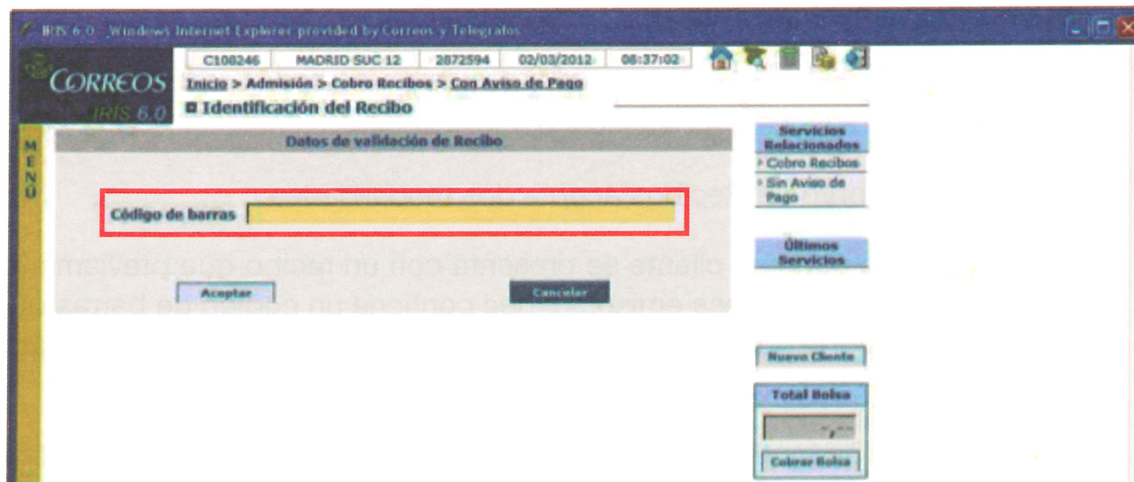
1.1. Procedimiento de cobro

Se accede a la funcionalidad de «*Cobro de Recibos*» a través del menú de «*Atención al cliente*» de la aplicación IRIS; esa funcionalidad permite seleccionar si se trata de un recibo con aviso de pago o sin aviso de pago.



1.1.1. Recibos con aviso de pago y sanciones de Tráfico

Al seleccionar la opción de cobro de recibos con aviso de pago, emergerá una pantalla donde se debe insertar el código de barras que identifica al recibo que aporta el cliente. La lectura del código de barras siempre se realizará con la pistola lectora, no se introducirá ningún dígito manualmente. Si existiera algún problema técnico y la pistola no pudiera leer el código, se intentará en otro puesto y si el problema persistiera se devolverá el recibo al cliente, indicándole que se ponga en contacto con la compañía correspondiente.



Parte_01 Diversificación

1. COBRO DE RECIBOS

En las oficinas de Correos se realiza el servicio de Cobro de Recibos de las empresas y organismos emisores con las que Correos tiene acuerdo. Para ello, se siguen las siguientes instrucciones generales:

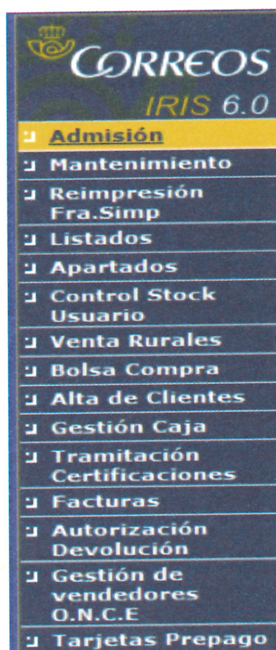
- El ámbito de este servicio es toda la red de oficinas dentro del horario que tengan establecido, y se presta en todos los puestos de admisión compatibilizándolo con el resto de servicios.
- El plazo de entrega es inmediato al cobro, por vía electrónica, no tiene cargo adicional al cliente, y siempre se abona en metálico.
- Los clientes pueden efectuar el pago de forma universal, es decir, en cualquier oficina del territorio nacional, aunque no coincida con el ámbito territorial de la empresa emisora del recibo.
- En las oficinas de Correos sólo se cobran y validan los recibos; para informaciones adicionales, los clientes deben dirigirse a la empresa emisora del recibo.
- Sólo se puede realizar el cobro a través de la aplicación informática IRIS, nunca manualmente. Si por cualquier motivo el sistema no funciona, no se puede prestar el servicio hasta que se restablezca el acceso a la aplicación.
- Los recibos solo se pueden cobrar en metálico, no se admite por tanto pago con tarjeta de ningún tipo, ni transferencia o ingreso en cuenta, y el importe máximo es de 2.499,99 euros (excluyendo, actualmente, de esta limitación, las entidades financieras Citibank, Cofidis y UCI, así como las sanciones de la Dirección General de Tráfico).
- Cualquier problema técnico en el cobro de recibos, se trasladará al CAU de Correos (Centro de Atención a Usuarios) por los circuitos establecidos para ello.
- El servicio de Cobro de Recibos acepta dos modalidades:
  - Con aviso de pago: el cliente se presenta con un recibo que previamente le ha remitido la empresa emisora y que contiene un código de barras que incluye el importe que se tiene que cobrar, así como la fecha límite de pago del recibo.
  - Sin aviso de pago: el cliente se presenta en la oficina sin recibo, facilitando al empleado de admisión la referencia del pago y el importe. Entre las empresas con las que actualmente existe acuerdo se encuentran Citibank, Línea Directa Aseguradora (LDA) o Endesa.



Con esta aplicación se pueden admitir, vender o dar de alta todo tipo de servicios y productos ofrecidos por Correos, gestionándose bien directamente o bien por llamadas a sistemas externos.

El acceso operativo principal de IRIS, **Admisión** (menú desplegable en amarillo) o **Gestión** (menú desplegable en azul) y a sus respectivos submenús, se encuentra en la parte izquierda de la página y permite la navegación por las diferentes opciones disponibles.





En la parte central de la página se encuentra **"Llamadas a Sistemas Externos"** que permite acceder a otras herramientas no incluidas en IRIS como, por ejemplo, plataforma Giftcard, Recargas, Plataforma Impronta, etc.



La diversificación es una de las estrategias más empleadas por las empresas cuando tratan de ampliar su horizonte de mercado; en este sentido, diversificar es sinónimo de expansión, crecimiento, inversión y apertura.

Correos, en su apuesta por diversificar, busca nuevos nichos de mercado o posibilidades comerciales.

Diversificar implica enfocarse en aquellas zonas de los espectros comerciales que se encuentran fuera del alcance de las empresas y que, tras un estudio previo, suponen una oportunidad de negocio. Una empresa puede ingresar en dichas zonas comerciales cuando apuesta por nuevos productos, cuando les da un nuevo enfoque a los ya existentes o, simplemente, cuando apuesta por atraer a otros grupos de consumidores.

Son varias las ventajas que la diversificación ofrece a las empresas y de las que Correos quiere beneficiarse, entre ellas destacan:

- Introducción en nuevos mercados. Las posibilidades de negocio para Correos aumentan y también la probabilidad de beneficios económicos.
- Aprovechamiento de recursos. Algunas veces, las empresas no sacan todo el provecho a sus recursos productivos. La diversificación puede ser una buena opción en este sentido.
- Mayor presencia de las marcas. Diversificar implica ingresar en espectros comerciales a los que hasta entonces no se ha accedido. Cuando esto pasa, se gana en presencia y, si los resultados son los esperados, consolidan su posicionamiento en el nuevo mercado.

En este tema, vamos a estudiar los servicios que Correos presta, previo acuerdo con terceros, para ampliar clientes y abrir nuevos nichos de negocio como el cobro de recibos, la impresión de distintivos de la DGT o la venta y cobro de boletos de lotería y ONCE.

Asimismo, otros servicios propios de Correos que se prestan en las Oficinas intentando satisfacer la demanda cada vez más exigente de los diferentes tipos de clientes, como venta de productos mediante Reembolso, Certificaciones o el Buzón de vacaciones, entre otros.

Para poder tener la imagen completa de la prestación de todos y cada uno de los servicios que integran este tema, hemos incluido la parte de contratación, tramitación y/o venta mediante de IRIS.

IRIS, que estudiaremos en profundidad más adelante, es la aplicación informática de Correos que se utiliza, fundamentalmente, aunque tiene muchas otras funciones asociadas, para la admisión de envíos tanto en los puestos de la Red de Oficinas como en las Unidades de Admisión Masiva de los centros de tratamiento.

Tema_04
#Diversificación y otros servicios prestados en Oficina